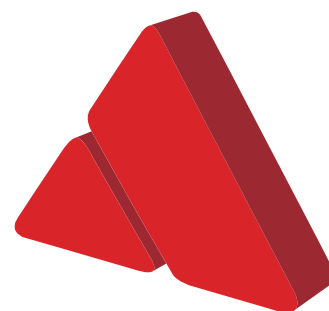


MEMORIA &  
BALANCE ANUAL  
2016



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

MEMORIA &  
BALANCE ANUAL

2016





**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421

# INDICE

**CAPÍTULO 1**  
IDENTIFICACIÓN DE AHORROCOOP

**CAPÍTULO 2**  
CARTA DEL PRESIDENTE

**CAPÍTULO 3**  
GOBIERNO CORPORATIVO

**CAPÍTULO 4**  
ROL SOCIAL DE AHORROCOOP

**CAPÍTULO 5**  
GESTIÓN INSTITUCIONAL

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



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421



CAPÍTULO 1

IDENTIFICACIÓN  
DE AHORROCOOP

# HISTORIA

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

Tiene 51 años de vida, actualmente con sucursales en Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción que actúan como centros de difusión y expansión de sus servicios financieros entre la región de Valparaíso y la Araucanía, cuenta con más de 55 mil socios activos.



# VISIÓN

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

# MISIÓN

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

# NUESTROS VALORES

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





## MODELO DE NEGOCIO

El modelo de negocio de Ahorrocoop Ltda., tiene como eje central a sus socios, quienes proveen financiamiento por medio de las Cuotas de Participación, Ahorros y Depósitos a Plazo, estos dos últimos con garantía estatal.

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

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

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

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

# INFORMACIÓN GENERAL

**Razón Social:**

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

**RUT:**

81.836.800-3

**Domicilios:**

**Rancagua:**  
Gamero 686

**Santiago:**  
Matías Cousiño 82  
Piso 9

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

**Talca:**  
5 Oriente 1421

**Concepción:**  
Serrano 760

**Linares:**  
Independencia 109

**Chillán:**  
Constitución 482

**Teléfono:**

6003600020

**Página Web:**

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



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421



CAPÍTULO 2

CARTA DEL  
PRESIDENTE

## Estimados Socios y Socias:

*De acuerdo a los Estatutos Sociales, tengo el agrado de colocar a su disposición la memoria 2016, los estados financieros, dictamen de los auditores externos, informes de la Junta de Vigilancia y la gestión exitosa obtenida por Ahorrocoop durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre 2016.*

*Antes de dar comienzo al análisis de la gestión, señores socios y socias, quiero agradecer a cada uno de ustedes, socios colaboradores, socios inversionistas, dirigentes, ejecutivos y colaboradores de nuestra Cooperativa, por el tremendo esfuerzo y logro que hemos obtenido durante el año 2016, donde hemos pasado de una pérdida de 1.333 millones de pesos en el año 2015, a un resultados positivo de 360 millones de pesos, lo anterior fue posible gracias a la capacidad de resiliencia que se sustentó en tres pilares fundamentales que son el esfuerzo, la constancia y la determinación. Es por esto, que tenemos la convicción que podemos lograr todo lo que nos propongamos para alcanzar con éxito la recuperación definitiva de Ahorrocoop Ltda., en los próximos años.*



## CONTEXTO EXTERNO

- Situación económica del país

Debido a la contracción económica que afectó al país durante todo el año 2016, los especialistas manifiestan su pesimismo respecto al 2017.

El sobreendeudamiento de las grandes empresas, el alza en el precio del petróleo, el tipo de cambio del dólar, el índice de desempleo y las presiones inflacionarias son algunos de los factores que se analizan que indudablemente afectarán la economía doméstica de los chilenos para el año 2017

La economía nacional se estima que se situará en torno de un crecimiento de un 2% para el año 2017 mejorando levemente para el año 2018.

Por otra parte, aún no se cuantifican los efectos negativos que podría tener la catástrofe producto de los incendios que han ocurrido en el centro sur del País al inicio de este año, cifras estimativas no inferior a 400 millones de dólares.

- Ley de Insolvencia y Re-emprendimiento.

La ley N° 20.720 promulgada el año 2014, venía en ayuda de personas tanto natural o jurídica que se veían sobrepasadas en sus pasivos, otorgándoles dos procedimientos fundamentales y específicos los cuales son:

1.- La Reorganización para las empresas y Renegociación para las personas; ambos procedimientos se tramitan ante la Superintendencia de Insolvencia y Re-emprendimiento de forma administrativa.

2.- La liquidación voluntaria de la persona o empresa deudora, la cual se tramita ante los Tribunales de Justicia ordinarios a través de una solicitud presentada al tribunal.

El espíritu de la ley era ayudar a las personas a volver a empezar desde cero, sin deudas y evitar multiplicidad de juicios ejecutivos en su contra.

Pero la realidad para las empresas acreedoras es otra, en vista que las personas que optan por estos procedimientos y en particular por la liquidación voluntaria, no poseen bienes para liquidar o poseen bienes de mínimos valores, los cuales no alcanzan a cubrir las deudas señaladas en sus solicitudes de liquidación y con dicha resolución de liquidación no puede perseguirse por parte del acreedor los bienes futuros del deudor como es en el caso de las demandas ejecutivas ante incumplimiento de obligaciones que sí permite perseguir bienes futuros.

Por lo anteriormente expuesto, las empresas se quedan de brazos cruzados ante dichos procedimientos considerando que la resolución de término del procedimiento de liquidación voluntaria inhabilita a las empresas para llevar a efecto cualquier

gestión de cobranza judicial y perseguir bienes futuros del deudor, teniendo la obligación de borrarlo de todo sistema de informe financiero y extinguir sus deudas para todos los efectos legales.

- Competencia

Ahorrocoop Ltda., es una pequeña institución, frente a los grandes actores del sistema financiero, que ofrecen productos similares, por lo tanto, una forma de permanecer en este dinámico mercado, es la distinción por calidad y rapidez en el servicio a nuestros asociados.

La Cooperativa a diciembre 2015, tenía un 2,25% de participación en el mercado de los créditos de consumos en las cooperativas de ahorro y créditos, supervisadas por la SBF, con un stock de 21.800 millones de pesos y al cierre de este ejercicio, la participación es de 2,55% y un saldo de 26.850 millones de pesos.

## GESTIÓN CORPORATIVA 2016

- Crecimiento:

Durante el ejercicio terminado al 31 de diciembre 2016, Ahorrocoop Ltda., creció en un 14,1% en su inversión total, siendo su cartera de colocaciones su principal activo con un crecimiento real del 17,2% respecto al año 2015.

Este crecimiento fue financiado por captaciones de nuestros propios socios, principalmente con Depósitos a Plazos con un incremento de un 15,2% en relación al año anterior.

Asimismo, con mucho orgullo, indicamos que los resultados finales para el ejercicio 2016 fue una utilidad de 360 millones de pesos, luego de haber obtenido pérdidas por 1.333 millones en el año 2015.

- Ventas

Los ingresos de la operación, que incluye intereses por colocaciones e ingresos por administración de seguros, durante el año 2016 fueron 7.215 millones de pesos, 20,1% superior al ejercicio anterior, el costo asociado al financiamiento de las operaciones crediticias alcanzaron en el año 2016 a 1.777 millones de pesos, lo que significó un aumento de un 12,3% respecto al año 2015.

- Recuperación de créditos castigados

La recuperación de castigos por los distintos medios de pagos, creció durante el ejercicio 2016 un 26% respecto al año 2015, de 955 millones de pesos a 1.203 millones de pesos al finalizar el año 2016.

Ahorrocoop Ltda., continuará haciendo todos los esfuerzos necesarios para recuperar los créditos que han sido castigados por diversas razones. Daremos todas las facilidades a los socios

## CARTA DEL PRESIDENTE

que queriendo pagar, no pueden, haciendo planes de pagos con el objeto que se pongan al día con sus obligaciones.

- Mejoramiento de la cartera, índice de riesgo interno.

Con la adecuación y mejoras introducidas en las políticas y manuales de créditos, se ha observado una mejor calidad de la cartera en su stock de colocaciones, llegando a 90% los créditos descuentos por planillas a diciembre 2016. El índice de riesgo de los créditos de consumo al cierre del presente ejercicio fue del 5,67% por debajo del índice de riesgo de la industria de las cooperativas de ahorro y créditos, supervisadas por la SBIF que es del 6,87%.

Por otra parte, podemos destacar que al 31 de diciembre 2016, cerca del 90% de la cartera de consumo se encuentra con sus obligaciones al día.

### CUOTAS DE PARTICIPACIÓN

Las Cuotas de Participación, que corresponde al capital que aportan mes a mes los socios, se rigen por el compendio de Normas Financieras del Banco Central de Chile, Cap. III C.2-1; y a partir de enero 2016, se incorpora esta norma en la Ley General de Cooperativas, donde se limitan los giros de Cuotas de Participación a nuevos ingresos, con el objeto de no descapitalizar a la cooperativa. Asimismo, hemos tenido que retener parte de las Cuotas de Participación en forma transitoria, hasta recuperar las pérdidas acumuladas.

Cabe destacar, que durante el año 2016 la Cooperativa ha cumplido gradualmente con los giros de Cuotas de Participación comprometidas, lo que generó una disminución en los tiempos de espera. Por esta razón, se continuó concientizando a los asociados sobre la importancia de cumplir con sus obligación de Capitalización mensual en Cuotas de Participación, como también el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

### PROYECCIONES PARA LOS PRÓXIMOS EJERCICIOS

Estimados socios y socias, Ahorrocoop Ltda., continúa desplegando todos sus esfuerzos por recuperar en los próximos ejercicios los resultados negativos de los años anteriores. Para el año 2017 tenemos proyectado un resultado positivo de 917 millones de pesos, que sin dudas irán a disminuir en parte las pérdidas acumuladas.

### AGRADECIMIENTOS

Señores Socios y socias, el Consejo de Administración que presido tiene la más amplia convicción que las medidas adoptadas en la recuperación de la Cooperativa, durante el ejercicio 2016, mejorará los resultados futuros de Ahorrocoop y que serán valorados por todos nuestros socios ahorrantes y deudores, permitiendo fortalecer su presencia en la prestación de servicios financieros en aquellos sectores excluidos por el sistema bancario, tal como lo ha realizado en los últimos 51 años.

Por último, y junto con presentar a consideración de los socios y socias la Memoria Anual y los estados financieros de la cooperativa Ahorrocoop Ltda., correspondiente al ejercicio comercial concluido al 31 de diciembre 2016, deseo agradecer muy sinceramente y hacer un reconocimiento especial a nuestros socios colaboradores, socios en general, Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Gerente General, Director Ejecutivo, Sub Gerentes y a todos los colaboradores y asesores, ya que gracias a su enorme esfuerzo y compromiso se ha logrado en este ejercicio financiero obtener resultados positivos de 360 millones de pesos. Asimismo, quiero agradecer a todos nuestros socios, que prefieren nuestros productos de créditos e inversión, Proveedores, Organismos Públicos, Habilitados de convenios y a la comunidad en general, por su apoyo y confianza que nos han entregado en estos 51 años de existencia.



LUIS SALCEDO SAAVEDRA  
Presidente del Consejo de Administración

## TESTIMONIO

“LA FAMILIA, CLAVE EN LA FORMACIÓN DE LA NUEVA GENERACIÓN DE SOCIOS DE AHORROCOOP”.

*En la entrega de los premios de Excelencia Académica una de las ganadoras manifestó que era su abuela quién la hizo socia desde muy pequeña.*

*La señora Marta Faúndez piensa que el sistema cooperativo educa en el sentido de la responsabilidad y el ahorro, por lo tanto los niños son los socios del futuro, ellos harán posible que la Cooperativa Ahorrocoop continúe creciendo y por esto desde el nacimiento hace socios a sus nietos que ya son seis.*

**Marta Faúndez Moya**  
Socia sucursal Talca







**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421



CAPÍTULO 3

GOBIERNO  
CORPORATIVO

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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





**DIRECTOR EJECUTIVO**

JOSÉ DÍAZ CRUZ

**DIRECTORES SUPLENTES**

CARLOS HEUITT ARROYO  
MARÍA AMPARO ESPINOZA  
YOLANDA BOILLOT RAVEST

**JUNTA DE  
VIGILANCIA**

**PRESIDENTE**

MARIO MARTÍNEZ NORAMBUENA

**INTEGRANTE**

EDUARDO PRIETO LORCA

**SECRETARIO**

LEONEL QUIROZ SOLIS

**SUPLENTES**

MARTA VALENZUELA ATENAS

MARIO CARTES NÚÑEZ

CARLOTA TRONCOSO TAPIA

ADMINISTRACIÓN



**GERENTE GENERAL**  
MARÍA ELENA TAPIA MORAGA



**SUBGERENTE COMERCIAL**  
VÍCTOR RAMÍREZ VÁSQUEZ



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



**SUBGERENTE DE OPERACIONES Y TI**  
FRANCISCO ORDOÑEZ DÍAZ



**JEFE DE AUDITORÍA INTERNA**  
RODRIGO SANDOVAL MONTECINOS



**JEFE DE RIESGO DE CRÉDITO**  
SERGIO ROJAS QUINTEROS



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

## ESTRUCTURA

### JUNTA GENERAL DE SOCIOS

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

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

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

### JUNTA DE VIGILANCIA

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

### GERENCIA GENERAL

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

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

## COMITÉS

### COMITÉS DEPENDIENTES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### COMITÉ DE AUDITORÍA

El Comité de Auditoría cumple un rol fundamental dentro del Gobierno Corporativo de Ahorrocoop Ltda., ya que se encarga de los distintos aspectos que involucran la mantención, aplicación y funcionamiento de los controles internos de la Cooperativa, así como vigilar atentamente el cumplimiento de las normas y procedimientos que

rigen su práctica, como también tiene una clara comprensión de los riesgos que pueden significar para la institución, los negocios que realice.

El Comité refuerza y respalda tanto la función de Auditoría Interna como su independencia de la administración, y sirve a la vez de vínculo entre la auditoría interna y los auditores externos, ejerciendo también de nexo entre éstos y el Consejo de la Administración de la Cooperativa, a quien reporta directamente.

El Comité de Auditoría de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., está formado por el Presidente del Consejo de Administración, Vice Presidenta, Gerente General, Director Ejecutivo y Jefe de Auditoría Interna.

En el año 2016 el Comité de Auditoría se reunió en forma mensual y cada una de sus sesiones fue reportada al Consejo de Administración a través de su Presidente. Los temas que se abordaron estuvieron relacionados con la gestión del proceso de auditoría; resultado de las auditorías tanto internas como externas, que involucran la supervisión de los organismos contralores, auditores externos y empresa certificadora (Normas ISO); cambios normativos; gestión de reportes a organismos externos; avances de proyectos contables (IFRS) y de procesos; aspectos de riesgo de crédito y operacional; análisis de estados financieros, control de gestión, entre otros temas de interés.

#### COMITÉ DE CRÉDITO

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

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

#### COMITÉ DE RIESGO

La Cooperativa está permanentemente preocupada de mejorar el Gobierno Corporativo y los canales de comunicación entre las diversas instancias que administran y controlan el quehacer de la entidad. Una de las instancias relevantes del Gobierno Corporativo está conformada por el Comité de Riesgo, dirigida por el Presidente del Consejo de Administración en la que participan además dos directores del mismo Consejo y la Gerente General de la Cooperativa. Es en esta instancia donde convergen y se analizan las diversas facetas en que se presenta el Riesgo en Ahorrocoop y para ello cuenta con exposición de materias afines a Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Financiero.

La evolución de los principales indicadores de gestión de los diversos tipos de riesgo, como asimismo, todo cambio de políticas de riesgo, nuevas metodologías, y reportes de gestión, se presentan y debaten en esta instancia, que luego se canalizan al Consejo de Administración para su análisis y recomendación final.

## COMITÉ DE EDUCACIÓN

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

Además, este Comité aprobó el Proyecto de Responsabilidad Social Empresarial 2016 y supervisó periódicamente las acciones realizadas para el cumplimiento de los objetivos de cada uno de los programas.

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

## COMITÉS DEPENDIENTES DE GERENCIA GENERAL

### COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS

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

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

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

### COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIONES

Este Comité fue creado al alero de las certificaciones ISO 9001:2008 de Gestión de Calidad e ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información, obtenidas en enero de 2010.

Este Comité está conformado por un miembro del Directorio, por jefaturas de las áreas relacionadas a temas operacionales y por un Oficial de Seguridad de la Información, tienen la responsabilidad de velar por el cumplimiento de los controles asociados a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, para asegurar que los procesos de soporte den continuidad a las operaciones y

apoyen eficazmente al servicio de los productos ofrecidos a los socios.

Durante este año 2016, el Comité de Seguridad realizó doce reuniones, en las cuales revisó aspectos relativos a eventos de incidentes de seguridad, informes de riesgos operacionales sobre nuevos proyectos operacionales y/o tecnológicos, reportes de pruebas de la seguridad de la información y de la gestión de continuidad del negocio, avance del proyecto de la gestión integral e integrada de procesos y sus riesgos, entre otros.

### COMITÉ DE ANÁLISIS Y DESARROLLO DE PRODUCTOS

Este Comité durante el 2016, entregó los principales lineamientos para optimizar la gestión comercial de la Cooperativa y de este modo contribuir con el cumplimiento de los objetivos Corporativos.

Durante el año 2016 se analizaron los productos y servicios, con la finalidad de una mejora en estas prestaciones.

### COMITÉ DE NORMALIZACIÓN

Una de las instancias relevantes dentro del Gobierno Corporativo de Ahorrocoop, encargado de realizar análisis de casos complejos de cobranza y seguimiento de las gestiones del área de Normalización, es el Comité de Normalización. Dicho Comité es una instancia resolutoria, que reporta directamente a la Gerencia General e inició su funcionamiento el año 2014.

En el comité participan representantes de las principales Áreas de la Cooperativa, a través de las subgerencias.

Entre sus principales funciones se destacan:

- Análisis de renegociaciones complejas y excepcionales.
- Resolución y seguimiento a casos complejos de cobranza.
- Seguimiento del avance en la gestión mensual del área de Normalización con sus principales indicadores.
- Revisión y seguimiento de los convenios descuento por planilla.
- Establecer los planes de acción sobre aquellos convenios descuento por planilla deteriorados.

### COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Este Comité está integrado por tres personas designadas por Gerencia General, sus reuniones son bimensuales e informa periódicamente al Comité de Educación.

El Programa 2016 del Comité de Responsabilidad Social Empresarial planificó y ejecutó acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de socios, colaboradores, comunidad y escuelas apadrinadas, con énfasis en la educación y prevención.





**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421



CAPÍTULO 4

ROL SOCIAL DE  
AHORROCOOP

## TESTIMONIO

“MÁS QUE UN SOCIO,  
UN ALIADO  
ESTRATÉGICO”.

*El sistema cooperativo necesita personas que participen activamente, que aporten nuevas ideas, que con su entusiasmo contribuyan a incentivar la participación de los asociados, a motivar e integrar nuevos socios para hacer crecer la Cooperativa Ahorrocoop. Estas palabras describen a nuestro socio de la oficina de Santiago, señor Carlos Heuitt, que participa activamente, cree que cada asociado es importante en el crecimiento de la Cooperativa.*

**Carlos Heuitt**  
Socio sucursal Santiago

El objetivo central de la gestión del Comité de Responsabilidad Social Empresarial durante el año 2016 n fue mejorar la calidad de vida de socios y comunidad con énfasis en la educación y prevención, desarrollando además acciones orientadas al bienestar de los colaboradores y la protección del medio ambiente.

## COMPROMISO CON LOS SOCIOS

La educación, formación e información es uno de los pilares fundamentales del cooperativismo, razón por la cual Ahorrocoop de manera sistemática realiza charlas orientadas al logro de este objetivo.

### CHARLAS DE EDUCACIÓN COOPERATIVA

Durante este año se realizaron charlas de Educación Cooperativa en todas las sucursales de Ahorrocoop, fueron beneficiados más de 1.000 socios.

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

Durante el año 2016, 10 socios de Enseñanza Media y 13 socios de Enseñanza Básica recibieron Premios de Excelencia Académica. Todos ellos cumplieron con los requisitos exigidos, es decir, obtener un promedio de notas igual o superior a 6,5 y depositar mensualmente en Cuotas de Participación.

Una alumna de Curicó obtuvo 784 puntos promedio en la P.S.U. y capitalizó mes a mes lo que la hizo acreedora del premio Excelencia Académica P.S.U. que consiste en la suma de \$ 500.000 (quinientos mil pesos).

### CONCURSO DE CUENTOS

Con motivo del Aniversario de la Cooperativa, durante el mes de Julio, como es tradicional, se invitó a los socios y a los colaboradores a participar en el “Concurso de Cuentos Ahorrocoop”.

Este espacio de participación es muy importante, ya que en la actualidad la agitación del día a día, deja poco tiempo para pensar y expresar ideas y sentimientos, que se pueden volcar en un cuento.

La participación fue muy buena en cuanto a cantidad de participantes y calidad literaria de los cuentos, en los que se destacaron los principales valores cooperativos.

Los ganadores de los primeros lugares fueron socios de las sucursales de Rancagua, Curicó Talca y Linares.





## FORTALECIENDO LAZOS

Como una forma de consolidar lazos con las empresas con descuento por planilla se continuó realizando algunas actividades sociales como:

- Celebración del Día del Trabajador, en esta ocasión, ejecutivos de Ahorrocoop visitaron las empresas saludando a los socios y socios.
- Día de la Mujer, ocasión que se saluda a las mujeres colaboradoras y a las socias que concurren a las sucursales.
- Celebración del Día de la Madre, los ejecutivos de cada sucursal visitan y saludan a las “socias madres” homenajéandolas en este importante día.
- Celebración del Día del Padre, en esta fecha se visitaron las empresas con descuento por planilla saludando a los socios y también a quienes visitaron las respectivas sucursales.
- Celebración de Fiestas Patrias, en todas las sucursales se repartieron volantes y en las escuelas apadrinadas, se premiaron con medallas las presentaciones folklóricas realizadas por los niños en estas escuelas.

También durante este mes se realizaron actividades deportivas en algunas de las empresas con descuento por planilla.

- Saludo de cumpleaños, los socios fueron saludados el día de su cumpleaños a través de mail, SMS y tarjetas, tratando de llegar al mayor número de ellos en esta importante ocasión.
- Talleres de Yoga y relajación. Tanto en Santiago como en Talca se realizaron talleres de Yoga, los que fueron muy bien acogidos por las socias y socios, pues aprendieron a relajarse, reencontrar su equilibrio en una era de tensión y estrés cotidiano.

## CUOTA MORTUORIA

En caso del fallecimiento de los socios de Ahorrocoop, su familia recibe la Cuota Mortuoria, equivalente al 100% de sus Cuotas de Participación con un tope de 7 U.F.

Este beneficio es sin costo para el socio. Durante este año 57 familias recibieron este beneficio.

## COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

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

### ESCUELAS APADRINADAS DURANTE EL AÑO 2016

Durante el presente año se apadrinaron dos nuevos establecimientos educacionales de enseñanza Básica, en Graneros la escuela R.P. Antonio Trdan Arko con una matrícula de 266 niños y la escuela Guarilihue Alto ubicada cerca de Coelemu, con una matrícula de 94 niños.

Por otra parte se continuó apadrinando la escuela Viña Purísima del sector rural de Talca, la escuela Aurelio Lamas del área rural de Linares y la escuela Konrad Adenauer de Lota.

El total de los niños beneficiados de las escuelas apadrinadas son 655 niños.





### CHARLAS DE EDUCACIÓN PREVENTIVA

Desde hace más de una década Ahorrocoop coordina con la Policía de Investigaciones de Chile la realización de charlas preventivas en las escuelas apadrinadas sobre temas tan importantes como abuso sexual infantil, drogadicción y bullying.



### CHARLAS DE BULLYING, GROOMING Y CIBERBULLYING

Estas charlas se dictaron tanto para primer ciclo como para segundo ciclo en las escuelas apadrinadas, destacando el impacto psicológico del bullying en las víctimas de éste.

Por otra parte se puso énfasis en el peligro de subir fotos inadecuadas a la red y “chatear” con desconocidos.

### CHARLAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Las charlas de Educación Financiera se realizaron en el segundo ciclo de Enseñanza Básica de todas las escuelas apadrinadas siendo beneficiados un total de 403 niños.

Se trabajaron temas como la relación entre necesidades y recursos, la importancia de realizar un presupuesto que permita el ahorro y finalmente lo que significa ser un consumidor responsable.



### PREMIACIÓN A LOS ALUMNOS DE ESCUELAS APADRINADAS

De acuerdo al programa de apadrinamiento de las escuelas, durante el mes de diciembre se premió al mejor alumno de cada curso (1° a 8° año), entregando además un premio especial al mejor promedio de primer ciclo y al de segundo ciclo.

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



## OTRAS ACTIVIDADES

### VISITA AL ZOOLOGICO DE LINARES

Los niños del primer ciclo básico de la escuela Viña Purísima de Talca fueron invitados por Ahorrocoop al zoológico Casa de Noé en Linares, actividad que representó para estos niños un importante aprendizaje.

### PREMIO A ACTIVIDADES CULTURALES

Ahorrocoop promovió la realización de bailes folclóricos tradicionales en las escuelas apadrinadas los que fueron premiados con medallas.

## APOYANDO A NIÑOS VULNERABLES

### APADRINAMIENTO HOGAR DE ACOGIDA SANTA CLARA DE ASÍS

El hogar de acogida Santa Clara de Asís es la única institución en Chile que acoge a niños y niñas con VIH desde su nacimiento hasta los 15 años, dirigida por las hermanas Franciscanas Misioneras, además cuentan con la colaboración de personas voluntarias que contribuyen al cuidado de estos niños.

Ahorrocoop, desde hace varios años, apadrina este hogar de acogida, colaborando en diversas acciones entre las que se encuentran actividades de integración orientadas a mantener una relación permanente con las familias de los niños que se encuentran en este hogar.

La Cooperativa tiene una importante participación en la celebración del Aniversario y fiesta de Navidad ya que realizan una importante labor social con muy pocos recursos.



## COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

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

### ESCUELAS APADRINADAS Y MEDIO AMBIENTE

Los niños son el futuro, por lo tanto Ahorrocoop, realizó en las escuelas apadrinadas, diversas actividades orientadas a crear conciencia sobre la necesidad de cuidar y proteger el planeta.

Entre las actividades realizadas se destaca la plantación de árboles nativos, instalación de basureros ecológicos y un Concurso de Afiches titulado “Con Ahorrocoop cuidamos el medio ambiente”.

Los mejores afiches fueron premiados y luego enviados a las sucursales donde fueron colocados en expositores y rotan cada dos meses en cada oficina.

### MEDIO AMBIENTE Y COLABORADORES

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







**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

3421



CAPÍTULO 5

GESTIÓN  
INSTITUCIONAL

# PRINCIPALES INDICADORES DE CRECIMIENTO

(VARIACIÓN PORCENTUAL PERÍODO 2016-2015)

16%

Crecimiento en Venta de Crédito de Consumo

19%

Crecimiento de Venta por Convenio

17%

Crecimiento en stock de Crédito de Consumo

15%

Crecimiento en Stock de Depósitos y Captaciones

26%

Crecimiento en la Recuperación de Castigo



**16%**

Crecimiento en los Intereses recibidos de la operación

**19%**

Mejora en la eficiencia

**21%**

Mejora de Cartera

**127%**

Mejora en los Estados de Resultados

# PILARES, ESTRATÉGICOS



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





## GESTIÓN COMERCIAL

Producto de la reestructuración al área comercial, se logró incrementar la productividad de los canales de distribución, agregar valor a la relación con los socios, orientar el crecimiento y desarrollo comercial hacia los segmentos de bajo riesgo, principalmente con convenios que la Cooperativa suscribe con Instituciones Públicas, del Estado y Privadas, que permiten a sus colaboradores obtener los productos de Crédito, inversión y Ahorro en condiciones preferentes, conforme el plan de adecuación preparado por la Gerencia, aprobado por el Consejo de Administración y comprometido con la SBIF.

Lo anterior permitió que el stock de colocaciones de consumo creciera un 17,2% respecto del año anterior y por sobre el 15,9% logrado en el año 2015 y que además las colocaciones netas se vieran incrementadas en un 20% que se compara favorablemente con el ejercicio de 2015, donde se logró un crecimiento del 8,2%. El número de créditos otorgados se incrementó en un 10,4% respecto del año 2015

Se han modificado procesos crediticios con el objeto de hacer realidad un mejor servicio y así poder entregar nuestros productos y servicios en la oportunidad, cantidad y calidad que los socios requieren.

Junto a lo anterior, se ha segmentado la cartera y realizado campañas crediticias destinadas a nuestros socios de segmentos de bajo riesgo.

Buscando incrementar el bienestar y mejorar la calidad de vida de los socios, se han realizado convenios con comercios del rubro de la salud y mejorado los beneficios en convenios ya existentes.

En Enero de 2016 fue modificada la ley General de Cooperativas (ley 20881), lo que permitió mejorar la presencia de Ahorrocoop en las Instituciones del Estado a través de los convenios con dichas Instituciones, retomar el convenio con los pensionados de Dipreca y adicionalmente poder atender a los pensionados de la Caja de Previsión de la Defensa Nacional.

## GESTIÓN DE MARKETING

Durante este periodo, se orientaron las acciones a seguir fidelizando, posicionar la marca y la mejora en la oferta de los productos financieros así como su demanda, a través de acciones de marketing directo, relacionamiento, publicidad masiva y digital.

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

Con la finalidad de generar demanda de productos financieros, se realizaron campañas segmentadas de créditos de consumo, seguros, ahorro y Depósitos a Plazo, los cuales se comunicaron a través de SMS, mail, correo tradicional, web de Ahorrocoop, Google Adwords, ficheros en empresas con convenio, folletería, gigantografía, oficinas, radio y prensa escrita.

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

Se implementó una encuesta digital de Satisfacción al Clientes, la cual busca mejorar el servicio hacia los socios de Ahorrocoop.

## GESTIÓN DE RIESGO

### RIESGO DE CRÉDITO

El Departamento de Riesgo de Crédito, implementó nuevas metodologías y herramientas de apoyo, lo que permitió a la Cooperativa controlar y mejorar en forma sistemática los indicadores de Gestión de Riesgo.

Durante el 2016, Ahorrocoop, creció en forma significativa en el aspecto comercial, en particular en su principal producto, créditos de consumo bajo la modalidad de descuento por planilla. El esfuerzo y los resultados se aprecian en el avance esperado, teniendo en cuenta un mercado altamente competitivo y un contexto económico caracterizado por el bajo crecimiento y alza en el índice de desempleo.

El Departamento de Riesgo de Crédito, durante este último ejercicio, fortaleció sus políticas de riesgo y adoptó diversas medidas de contención, para no verse afectado por deterioros en la cartera. Es así como se logró mantener el índice de riesgo de la cartera de consumo y bajar de 6,87% en diciembre de 2015 a

5,67% en diciembre de 2016, ubicándose por debajo del índice promedio de la industria y en mejor posición que gran parte de la competencia, de acuerdo a información proporcionada por el organismo Contralor (SBIF).

Las expectativas para el siguiente ejercicio son continuar la senda de crecimiento y mejora de los índices de riesgo de la cartera de colocaciones, que se centran en cartera de consumo y en menor medida en operaciones de factoring y cartera comercial. Se mantendrán los criterios prudenciales, que han caracterizado al área de Riesgo, conscientes de que siempre hay oportunidades de mejoras, para perfeccionar los modelos y metodologías de gestión ya implementados.

### RIESGO OPERACIONAL

Para mitigar el riesgo operacional, se efectuaron recomendaciones a los responsables de los procesos, con la finalidad de disminuir la probabilidad que se generen errores en los procesos internos de Ahorrocoop. Estas recomendaciones se levantaron formalmente en matrices de riesgos para cada proceso. Allí, mediante la metodología descrita en la Política de Gestión de Riesgo Operacional, se levantaron los riesgos inherentes y sus controles, si se aplicasen. Con esta información, se agregaron indicadores que miden el rendimiento de estos puntos. Además, para cada nuevo proyecto que Ahorrocoop realice, independiente de su naturaleza, se levantarán informes de riesgo operacional, donde se recomiende cuáles son los controles requeridos para evitar la materialización de cada riesgo y se realizará un seguimiento de cada recomendación.

El riesgo operacional es un aspecto importante del Comité de Seguridad de la Información y del Comité de Riesgo, demostrando la importancia que tiene la gestión de riesgo dentro de la organización, respecto a la mejora continua de los procesos e identificación de incidentes operacionales.

### INTELIGENCIA DE RIESGO

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

## GESTIÓN DE NORMALIZACIÓN

### EFICIENCIA EN LA GESTIÓN

Durante el ejercicio 2016, son relevantes las acciones desarrolladas por el área de Normalización en distintas vías de recaudación,



logrando una mayor eficiencia en la recuperación y contención de la morosidad de las deudas en los distintos tramos.

Las colocaciones vencidas durante el año 2016, disminuyeron en un 54,8% respecto al ejercicio anterior, lo que muestra una eficiente gestión en la normalización de los créditos.

Asimismo, en una constante búsqueda de mejora en la productividad, se trabajó durante el año 2016 en el proyecto de procesos y riesgo integral e integrado del área de Normalización.

### RECUPERACIÓN DE CASTIGOS

En el año 2016, los esfuerzos del Departamento de Normalización para la recuperación de cartera castigada se sustentaron en estrategias claras y especialmente diseñadas para este propósito confeccionando campañas de recuperación segmentadas por año de castigo y con promociones de descuentos atractivos para motivar el pago de las deudas. Lo anterior, significó incrementar en un 26% la recuperación real de castigo en comparación con el año anterior.

### APOYO CON NUEVAS HERRAMIENTAS

En el ejercicio 2016, se continuó con el desarrollo de nuevas herramientas que aumentan la eficiencia de la gestión de normalización; se implementó el sistema de control de la cobranza judicial a nivel corporativo. Se automatizó la asignación de los créditos morosos a los distintos niveles de gestores de la recuperación y contención de los tramos de mora.

Otra herramienta que se puso a disposición de los centros de negocios, fue el control de morosidad diaria en los diferentes canales de recaudación, comparados con los últimos 12 meses móviles.

## GESTIÓN DE OPERACIONES Y TI

El año 2016 fue de grandes desafíos y no exento de problemas, no obstante, la Subgerencia de Operaciones y TI continuó realizando un trabajo sostenido y productivo, enfocado en una Misión y Visión alineada con las directrices entregadas por la Alta dirección.

Con estos lineamientos, la Subgerencia de Operaciones y TI siguió cumpliendo con la mejora y automatización de sistemas informáticos para continuar con las certificaciones en Seguridad de la Información (27001:2005 Gestión de la Seguridad de la Información) y Calidad (9001:2008 Gestión de la Calidad de la Información), mejorando la metodología de levantamiento y evaluación de procesos, mejorando análisis y gestión de los Riesgos Operacio-

nales, manteniendo la continuidad operacional al nivel exigido por la Alta Dirección, mejorando la evaluación crediticia y siendo contraparte Operacional del área comercial.

El foco en el año 2016 al igual que los anteriores se centró en las siguientes acciones:

- Mejorar los índices de eficiencia operacional.
- Mantener acotado los riesgos operacionales.
- Mantener la continuidad operacional del negocio.
- Mantener la seguridad de la información.
- Entregar un servicio eficiente y de calidad.
- Mejorar el levantamiento y evaluación de Procesos.
- Mantener las certificaciones internacionales ISO 9001 y 27001.
- Mejorar los Costos operativos.
- Mejorar el Proceso de evaluación de Créditos.

Para cumplir todos los desafíos, la Subgerencia de Operaciones y TI, contó con el apoyo de la Alta Dirección y coordinación de las diferentes áreas.

- Se mejoró los sistemas computacionales, se potenciaron los servidores aumentando la velocidad en las redes de comunicaciones, mejoró los costos tecnológicos en telefonía celular y fija, lo que impactó directamente en los Costos Operacionales y en el Índice de Eficiencia.

- También se trabajó en mejorar y fortalecer los controles Operacionales, para ello se amplió el alcance de revisión y control de todos los aspectos operativos.

- Otro aspecto importante desarrollado por la Subgerencia de Operaciones y TI durante este periodo, fue trabajar en el levantamiento de los procesos de la Cooperativa en base al mapa estratégico y de procesos, aplicando una nueva metodología que permitió mejorar la eficiencia de éstos.

- Durante el 2016 se mantuvo la continuidad Operacional del Negocio, en niveles por sobre el 95%, lo que se logró con el apoyo de la Alta Dirección, entregando los recursos necesarios para invertir en mejoras tecnológicas, también se realizó un plan de pruebas para verificar la eficiencia de los controles de acuerdo a las necesidades actuales de la Cooperativa.

- En el ámbito de la Seguridad de la Información, se invirtió en nuevos equipos firewall (equipos que permiten controlar los accesos a nuestros servidores de información), también se invirtió en licencias antivirus (permite disminuir el riesgo de contagio de éstos), lo anterior permitió mejorar los estándares de seguridad, cumpliendo con los requisitos de las certificaciones internacionales ISO 27001:2005 de Seguridad de la Información, para resguardar la Disponibilidad, Integridad y Confidencialidad de la información de los Socios.

- Por último, pero no menos importante se continuó por la senda de mejora del Riesgo Operacional y tecnológico destinando recursos y personal para este importante objetivo.

## **INFORMÁTICA Y TI**

Durante este período se trabajó para mantener la continuidad operacional, para ello se realizaron pruebas de continuidad y recuperación de desastres, las cuales fueron exitosas. También se mantuvo las certificaciones internacionales ISO 9001 Calidad de la Información e ISO 27001 Seguridad de la información, lo que ha permitido entregar un servicio acorde a las exigencias actuales de los asociados y del personal de Ahorrocoop.

Otro aspecto fundamental fue entregar un servicio satisfactorio a los Clientes-usuarios (colaboradores Internos), facilitando Tecnologías y Sistemas computacionales necesarios para el desarrollo de las estrategias de Ahorrocoop.

## **DEPARTAMENTO DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

Durante el ejercicio 2016 este Departamento trabajó dando énfasis en los procesos de apoyo y procesos del negocio y con los riesgos asociados a éstos, para ello mejoró la metodología de levantamiento y análisis, agregando aspectos relevantes lo que permitió mejorar la eficiencia de éstos.

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

En este periodo el Departamento se encargó de entregar una mejora constante en la atención al socio, ex socio u organismos contralores, tanto en las consultas, o reclamos recepcionados mediante página web de la Cooperativa, correo electrónico, buzón de reclamos, Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Departamento de Cooperativas (DECOOP), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) u otro organismo fiscalizador, lo que permitió entregar respuestas rápidas y efectivas.

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

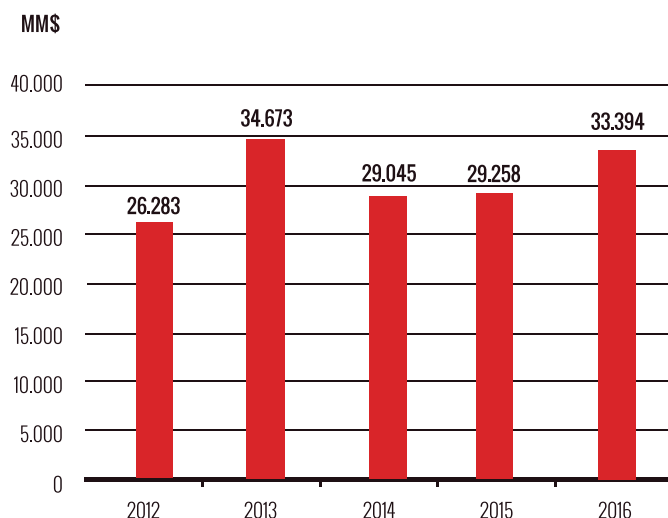
En el año 2016 el Departamento de Operaciones y Mesa de Visado puso énfasis en mejorar la metodología de revisión y control de créditos de acuerdo a lineamientos indicados por el área de riesgo.



## GESTIÓN FINANCIERA

### ACTIVOS DE LA COOPERATIVA

Los activos totales de la Cooperativa al año 2016, son superiores en un 14,1% respecto al periodo anterior, de 29.258 millones de pesos a 33.394 millones de pesos.



### ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

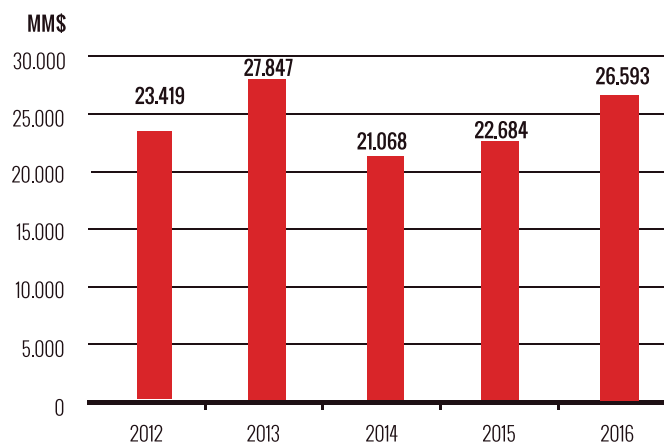
Es importante destacar, que el indicador de activos ponderados por riesgo al 31 de diciembre 2016, está por sobre el 17%, porcentaje que supera con creces los niveles exigidos en la normativa aplicable a las cooperativas de ahorro y crédito, en tanto que los activos ponderados por riesgo ascienden a 30.521 millones de pesos.

### CARTERAS DE COLOCACIONES

La Cooperativa, durante el ejercicio comercial 2016, continuó con la estrategia del negocio, orientada principalmente a los créditos descuentos por planilla, de acuerdo con el plan elaborado por la Administración. Los créditos comerciales a micros y pequeños empresarios mostraron una caída de un 26,1% pasando de 2.361 millones de pesos a 1.745 millones de pesos a fines del 2016.

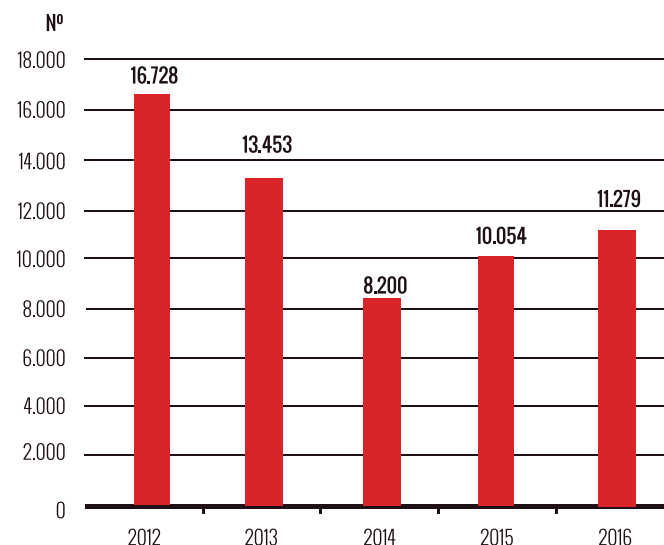
Los créditos de consumo presentaron un aumento del 20,2% respecto del año anterior, debido al cambio de la estrategia comercial de colocar créditos por descuentos por planilla para mitigar los riesgos de la cartera.

A continuación observando la evolución de la cartera de colocaciones netas totales de la Cooperativa, se aprecia un aumento importante del 17,2% respecto del año anterior.



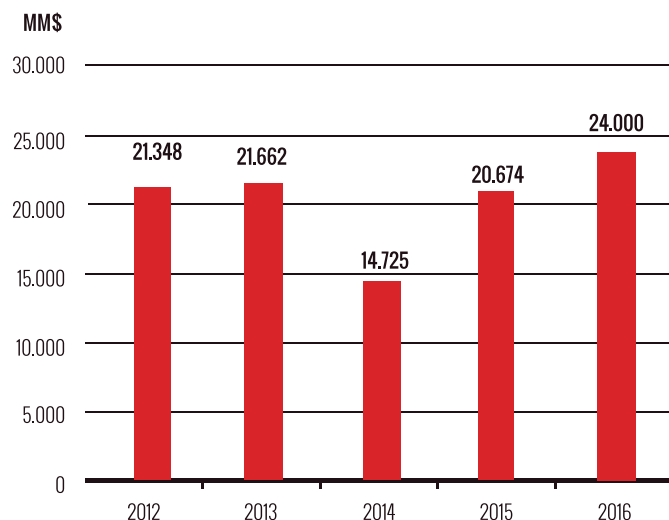
### NÚMERO DE OPERACIONES CREDITICIAS

Durante el año 2016, fueron otorgados 11.103 servicios de préstamos, cifra superior al periodo 2015, (10.054) lo que representa un incremento de un 10,4% en número de operaciones crediticias, debido fundamentalmente a la estrategia de otorgar créditos de consumo en aquellos convenios descuentos por planilla que tenga un retorno aceptable en los niveles de riesgos permitido por la Cooperativa.



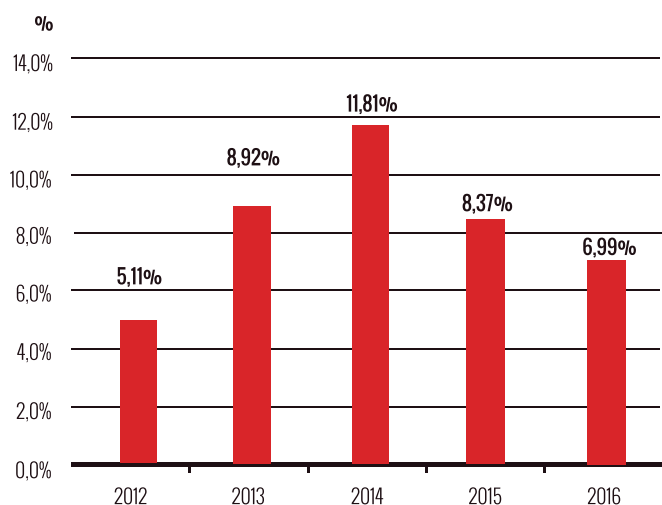
## MONTO DE CRÉDITOS

En este período, la Cooperativa logró cerrar operaciones por sobre los 24.000 millones de pesos, un 16,1% superior al año 2015, no obstante la agresiva competencia de los distintos actores del mercado financiero.



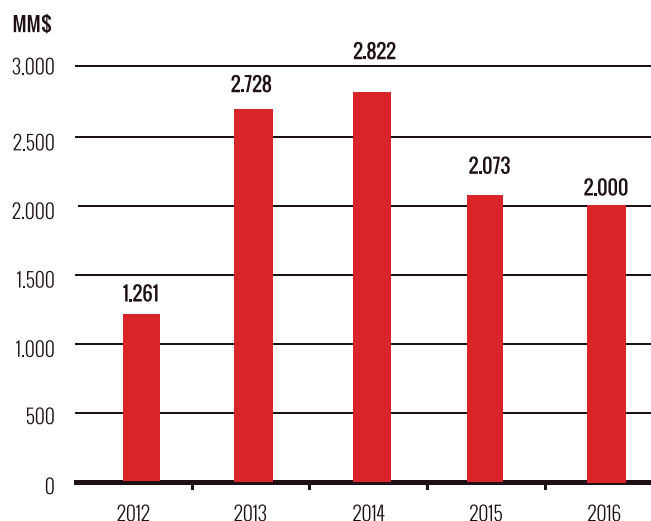
## CALIDAD DE LOS ACTIVOS

Respecto a la calidad de los activos, la Cooperativa al cierre del año 2016, presentó un índice de riesgo general de la cartera de un 6,99%. Este índice es determinado de acuerdo a la norma del capítulo 7-10 de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, para los créditos de consumo un 5,67%, y para los créditos comerciales y factoring un 27,32%.



## PROVISIÓN DE RIESGO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

Las provisiones por colocaciones de consumo y activos riesgosos ascienden a 2.000 millones de pesos al 31 de diciembre 2016, que comparado con los 2.073 millones de pesos al 31 de diciembre de 2015, implica una disminución de un 3,5%.





### 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 2016, presenta un saldo de 730 millones de pesos 54,8% inferior al año anterior.

### ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO

Al 31 de diciembre 2016, existen de 12.512 socios, con 13.627 créditos de consumo por un monto total de 26.847 millones de pesos, de los cuales 9.696 socios se encuentran en los tramos de deudas menores a tres millones de pesos, de acuerdo con la siguiente estructura:

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO				
TRAMOS DEUDA M\$		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MM\$
0	200	1.421	1.496	129
201	500	1.669	1.874	660
501	1.000	2.789	3.105	2.249
1.001	2.000	2.457	2.729	3.839
2.001	3.000	1.360	1.446	3.533
3.001	5.000	1.555	1.635	6.371
5.001	10.000	1.071	1.142	7.438
MÁS DE 10.000		190	200	2.629
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12.512</b>	<b>13.627</b>	<b>26.847</b>

Cabe destacar, que al cierre del ejercicio financiero 2016, 11.201 socios deudores con 24.000 millones de pesos, que representan el 89,4% de la cartera total de créditos de consumo, se encuentran totalmente al día en sus obligaciones, como se observa en el cuadro siguiente.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO					
DÍAS DE MOROSIDAD		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MM\$	PORCENTAJE
AL DÍA		10.010	11.001	21.488	80,1%
1	29	1.191	1.251	2.505	9,3%
30	59	494	523	1.086	4,0%
60	89	285	303	668	2,5%
90	119	184	190	408	1,5%
120	149	161	166	282	1,1%
150	179	187	193	411	1,5%
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>12.512</b>	<b>13.627</b>	<b>26.847</b>	<b>100,0%</b>

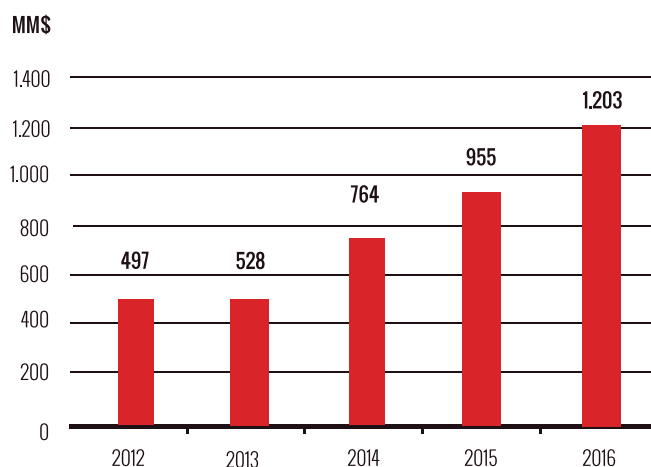
## ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE COMERCIALES

Al 31 de diciembre 2016, existen 202 créditos comerciales por un monto total de 1.551 millones de pesos y por concepto de Factoring son 194 millones de pesos.

ESTRUCTURA DE LA CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIALES				
TRAMOS DEUDA M\$		NUMERO DE DEUDORES	NÚMEROS DE CRÉDITOS	MONTOS EN MM\$
-	3.000	65	70	92
3.000	6.000	50	52	216
6.000	10.000	30	32	252
10.000	15.000	18	22	258
15.000	20.000	4	6	100
MÁS DE 20.000		18	20	634
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>185</b>	<b>202</b>	<b>1.551</b>
FACTORING		8	20	194
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>193</b>	<b>222</b>	<b>1.745</b>

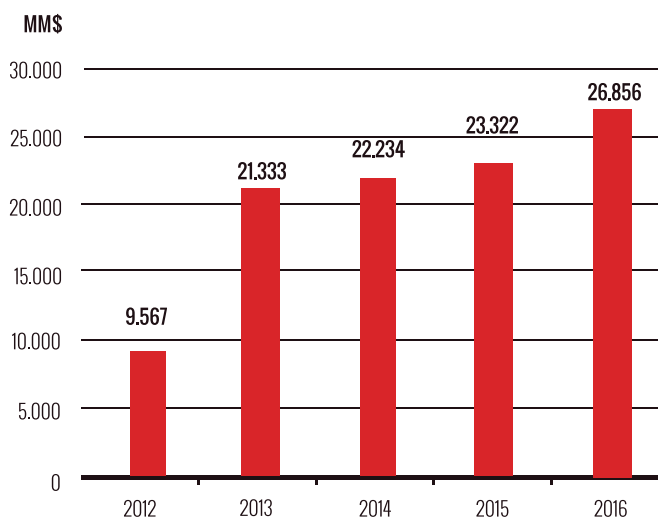
## RECUPERACIÓN CARTERA CASTIGADA

Durante el año 2016, se recuperó parte de créditos castigados en ejercicios anteriores de 1.203 millones de pesos que representan un 26,0% superior al periodo 2015 (955 millones de pesos).



## DEPÓSITOS Y CAPTACIONES

En este periodo 2016, los Depósitos a Plazo y captaciones en Cuentas de Ahorro, aumentaron desde 23.322 millones de pesos en 2015 a 26.856 millones de pesos, superior en un 15,2%. Este tipo de instrumento de inversión, ha sido una muy buena alternativa para nuestros socios inversionistas, ya que pueden optar a tasas superiores al sistema financiero formal.

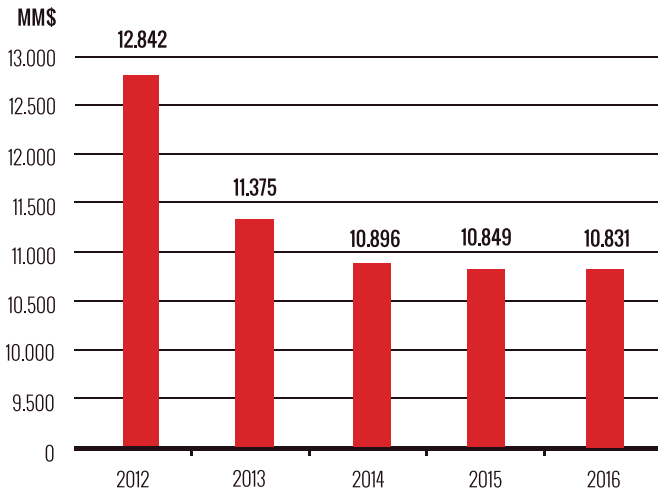


### CAPITAL PAGADO

El capital social de nuestros socios, que corresponde a las Cuotas de Participación al 31 de diciembre 2016, fue de 10.831 millones de pesos, levemente inferior al año 2015 (10.849 millones de pesos).

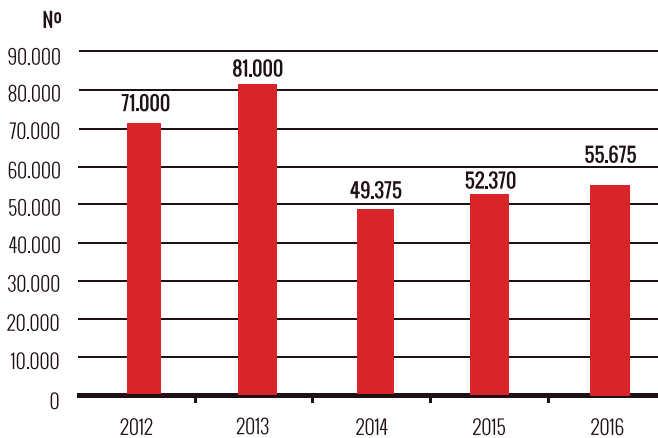
Durante el año 2016, se cursaron más de 1.254 millones de pesos en giros de Cuotas de Participación, en el mismo periodo ingresaron 1.273 millones de pesos de nuevos aportes en Cuotas de Participación actualizadas.

Asimismo, al 31 de diciembre del mismo, las Cuotas de Participación de todos nuestros asociados fueron reajustadas por el 100% de la variación de la U.F. en forma proporcional al tiempo de permanencia, fue un 2,8%.



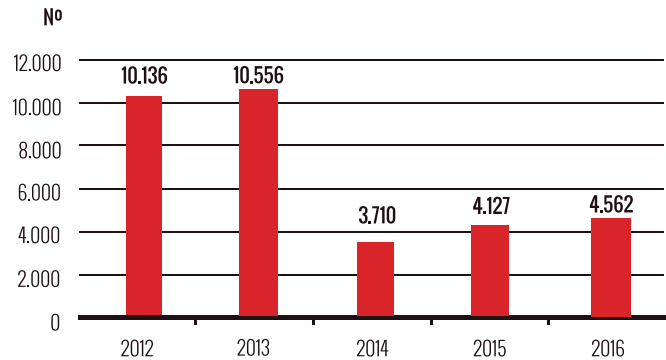
### CARTERA DE SOCIOS ACTIVOS

La cartera de socios al 31 de diciembre 2016, es de 55.675 socios que hicieron uso de todos los beneficios que otorga Ahorrocoop, entre las regiones de Coquimbo y la Araucanía.



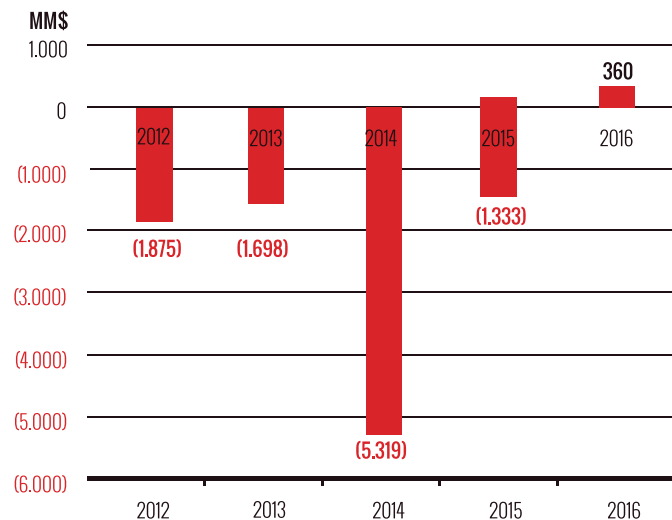
### NUEVOS SOCIOS

Durante el año 2016, ingresaron 4.562 nuevos socios a la Cooperativa, un 10,5% superior al ejercicio 2015.



### RESULTADO DEL EJERCICIO FINANCIERO 2016

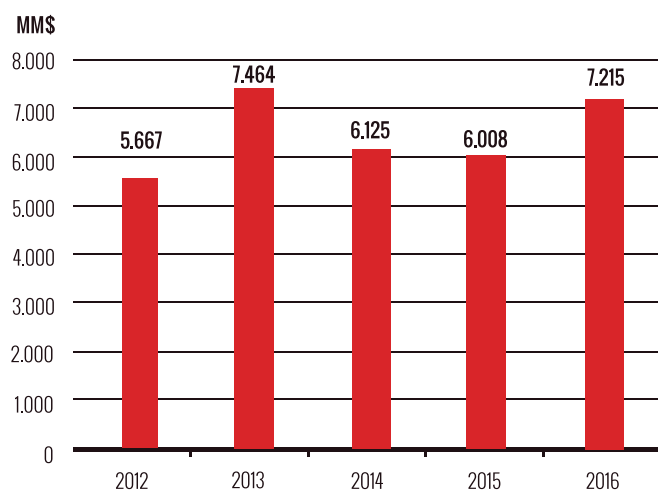
Al 31 de diciembre del 2016, el remanente del ejercicio fue de 360 millones de pesos (Año 2015 déficit del ejercicio 1.333 millones de pesos), que comparado al ejercicio 2015, representa un 128% de mejora en el resultado del ejercicio financiero 2016.





## INGRESOS DE LA OPERACIÓN

Durante el ejercicio 2016, los ingresos de la operación fueron 7.215 millones de pesos, superior al año anterior en un 20,1%



## GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El área de Administración y Finanzas, es el área encargada de administrar y gestionar todos los recursos humanos, financieros y materiales de la Cooperativa. Su misión es ser un apoyo estratégico para la organización entregando el soporte necesario para cumplir los objetivos trazados por la Alta Dirección, a través de un servicio de excelencia tanto para los clientes internos como externos. Las principales responsabilidades están centradas en:

1. Obtener fuentes de financiamiento adecuadas para cumplir con las proyecciones de inversión, crecimiento y expansión de la Cooperativa.
2. Mantener colaboradores motivados, competentes y comprometidos con la organización.
3. Lograr mantener un ambiente laboral de excelencia.
4. Registrar y mantener toda la información relacionada con los aspectos económicos.
5. Proporcionar los recursos materiales a la organización.

Del área de Administración y Finanzas dependen los Departamentos de Personas, Finanzas, Administración y Logística y Mantención.



## DEPARTAMENTO DE FINANZAS

En el año 2016, los esfuerzos del Departamento de Finanzas se enfocaron fundamentalmente en colocar a disposición de la Cooperativa las fuentes de financiamiento necesarias para dar sustento a lo planificado para el año 2016 y disminuir el costo de fondo de la estructura de financiamiento, mejorar la rentabilidad de la Cooperativa manteniendo su posicionamiento en un sector cada vez más competitivo potenciando sus ventajas. Con esto, y a pesar del escenario económico nacional adverso, los socios han seguido confiando en la Cooperativa logrando aumentar el stock de Depósitos y Captaciones sobre un 15% respecto al 2015, cerrando a diciembre del 2016 con un Stock de MM\$ 26.856. El costo de los intereses y reajustes pagados aumentó en un 15%, lo que se explica por el aumento de los stock de los Depósitos y Captaciones, principal fuente de financiamiento de la Cooperativa.

Las Cuentas de Ahorro mantienen su ventaja competitiva respecto al mercado, con las mejores tasas y sin cobro de comisiones por mantención. Durante el año 2016 se han aperturado más de 780 Cuentas de Ahorro y al cierre del mismo año se mantuvo un saldo por sobre los MM\$ 10.720, lo que significó un aumento sobre el 4% respecto al año 2015.

En cuanto a la gestión de Depósitos a Plazo, en el año 2016 se mantuvo la política de ofrecer tasas atractivas a los socios, con énfasis en plazos estratégicos, incentivando en todo momento la inversión a largo plazo y la diversificación de las mismas. Estas acciones permitieron tener un crecimiento de stock de Depósitos a Plazo por sobre el 23% respecto al año anterior, cerrando el año 2016 con un stock de MM\$ 16.134.

Durante el año 2016 se continuó fomentando y promoviendo la capitalización mensual en Cuotas de Participación a través de actividades tendientes al logro de este objetivo ya que es una importante fuente de financiamiento de la Cooperativa, cabe destacar que los giros de Cuotas de Participación se rigen por las normativas del Banco Central cuyo objetivo es evitar la descapitalización de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Otro aspecto fundamental en la gestión del Departamento de Finanzas durante el año 2016, es la activa participación en el Comité de Activos y Pasivos (CAPA), comité que es liderado precisamente por esta área y que se reúne a lo menos una vez al mes. Dicho Comité tiene como propósito principal medir, controlar e informar los riesgos financieros y de mercado, diseñar estrategias para su manejo, evaluar el desempeño de la gestión de los activos y pasivos, la planeación del crecimiento y la estructura del balance y supervisar la correcta ejecución de la gestión global de todos los productos que componen la estructura de financiamiento.

Además, en el año 2016, se continuó con la actualización y modificación de las políticas de finanzas y de riesgo de liquidez, se concretaron, profundizaron, consensuaron y documentaron los temas relacionados con el área financiera, que sirven de marco de acción y control de los mismos.

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2016 el Departamento de Administración se enfocó en el desarrollo de proyectos destinados al cumplimiento normativo vigente y a la mejora de los sistemas de información existentes.

Con fecha 19 de agosto de 2015 la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras emitió la Circular N° 162, formalizando el “Compendio de Normas Contables para Cooperativas”, normas legalmente impartidas a todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito fiscalizadas por este organismo, informando que dichas normas regirán a partir del año 2017.

En este proceso de convergencia, las actuales normas contables afectan toda la organización respecto a la evaluación, diseño y soporte a nivel contable, sistemas de información, procesos y personas.

El Departamento de Contabilidad lideró el proyecto de implementación de las normas contables el cual está conformado por un equipo multidisciplinario con representantes de todas las áreas con el objeto de implementar estas normas de acuerdo a las estipulaciones del nuevo marco contable. En el año 2016, se concretó la implementación de este proyecto, lo que permitió cumplir las exigencias del organismo contralor, y tener todos los sistemas de información basados en la nueva normativa legal.

Otro de los proyectos importantes liderado por el Departamento de Administración en el año 2016, fue el Proyecto de Automatización de archivos normativos, que tiene por objetivo la creación y mejora de los procesos de generación, validación y envío de la información exigida por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

En el transcurso del año 2016, se redefinieron las estructuras de gestión de los procesos relacionados con los archivos normativos, precisando las responsabilidades de las distintas unidades y cargos relacionados de acuerdo a la naturaleza de la información a revelar, esto acompañado con un proceso de capacitación a todos los involucrados, además se redefinió el proyecto como consecuencia de los nuevos archivos normativos creados por la implementación del Compendio de Normas Contables para Cooperativas.

En cuanto a los sistemas de información, el Departamento de Administración continuó en la senda de la mejora continua, contribuyendo al perfeccionamiento de los distintos procesos relacionados con el área, creando nuevas codificaciones para optimizar el control de partidas contables, perfeccionando las validaciones existentes y los procesos sistémicos contables en coordinación con el Proyecto de Implementación de las Nuevas Normas Contables (IFRS).

En relación a las capacitaciones de los colaboradores del Departamento de Administración, durante el año 2016, se realizaron capacitaciones orientadas a mejorar las competencias necesarias para el desarrollo de las labores propias del área.



## GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAS

### DESARROLLO DEL RECURSO HUMANO

En el año 2016 se continuó con los lineamientos estratégicos del Departamento de Personas, con énfasis en el recurso humano para enfrentar los grandes desafíos que implica revertir los resultados financieros de la Cooperativa, sin poner en peligro la esencia de los procesos que administra y gestiona este Departamento.

### COACHING ORGANIZACIONAL

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

Durante el año 2016 se realizó un total de 3 Coaching Organizacionales en las temáticas de Trabajo en Equipo y Comunicación para la Áreas Comerciales y de Riesgo.

### COACHING INDIVIDUAL

Estos coaching permiten responder a las inquietudes del cambio de Gerencias y Jefaturas de la Cooperativa, generando un espacio de reflexión respecto a los cambios individuales (transformacionales) que permitan mayor fluidez a los procesos de inducción, desarrollo y transformación organizacional.

El coaching individual permite alinear de esta forma a nivel vivencial, las estrategias y políticas de la Cooperativa y del área, con las prácticas laborales cotidianas. Esto permite potenciar habilidades en el plano del liderazgo situacional (comunicación, planificación estratégica, motivación, técnicas de liderazgo, etc.) En este año 2016, se realizó un proceso de Coaching individual con Sub Gerencias y Jefaturas de la Cooperativa lo que continuará durante el año 2017.

### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Una de las herramientas más potentes de la Gestión de Recursos Humanos por competencias, es la Evaluación del Desempeño de los colaboradores. Esta tiene por objetivo medir el desempeño de cada colaborador, estableciendo brechas, a partir de las cuales, se pueden construir programas de aprendizaje y desarrollo efectivos, que permiten contar con colaboradores de alto desempeño (alta eficiencia y eficacia en sus cargos), adaptados a la cultura de la organización y alineados a los objetivos de la misma,

generando un mejor clima, dependiendo de los indicadores y competencias a evaluar, y mayor productividad, lo que se refleja en una mayor rentabilidad.

Durante el año 2016 se diseñaron modelos de automatización para generar una evaluación online de desempeño que incorporó a todos los colaboradores.

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

### SELECCIÓN DE PERSONAL

Durante el año 2016, se incorporó a 46 profesionales, los cuales fueron seleccionados a través de procesos formales de selección. Además, como una manera de generar oportunidades a los nuevos profesionales y permitir la integración de ellos al campo laboral, Ahorrocoop otorgó la posibilidad a 13 alumnos provenientes de distintos liceos, institutos y universidades de las localidades en las cuales Ahorrocoop posee sucursales de realizar su práctica laboral en las diversas áreas de la Cooperativa.

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

### DESARROLLO INTEGRAL

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

La formación es clave para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, a través de un diagnóstico organizacional basado en los objetivos estratégicos de la organización, considerando objetivos de corto y largo plazo, se elaboraron los planes de capacitación anual para nuestros colaboradores.

En el año 2016, el 100 % de los colaboradores fueron capacitados con un total de 5.700 horas de formación en competencias de gestión, técnicas y desarrollo personal lo cual generó un impacto significativo en el desarrollo de las competencias de las personas que se mide a través de un seguimiento en el desempeño de su trabajo, lo que significó un aumento de 36% en relación al año anterior, también más del 5% de los colaboradores fueron promovidos en sus cargos.

## SALUD OCUPACIONAL

La gestión realizada por el Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) durante el año 2016 continuó promoviendo la seguridad y salud ocupacional de todos los colaboradores de la Ahorrocoop.

Durante el año 2016, se gestionaron mejoras en el ámbitos de seguridad ocupacional, por ejemplo: la implementación de equipos de emergencia tales como, alarmas para todas nuestras sucursales, implementación de sillas de ruedas y camillas con el fin de mantener equipos para enfrentar posibles emergencias en el lugar de trabajo.

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

Dentro de los objetivos de gestión y trabajo del CPHS, está promover la seguridad, la prevención de riesgos en cada área de trabajo, por esta razón se realizaron diversos cursos cerrados y capacitaciones para los colaboradores de la empresa.

También durante este año se aplicó la encuesta de Riesgos Psicosociales lo que permitió identificar la presencia y nivel de exposición a los riesgos psicosociales en 5 dimensiones: Exigencias Psicológicas, Trabajo Activo, Apoyo Social y Calidad de Liderazgo, Compensaciones y Doble Presencia, cuyos resultados indicaron que la Cooperativa a nivel corporativo, tiene un nivel de Riesgo Bajo.



### GESTIONES EN CALIDAD DE VIDA Y SALUD OCUPACIONAL

En el año 2016 se realizaron diversas gestiones en el área de salud y calidad de vida a través de la gestión del seguro colectivo de salud, vida, dental y catastrófico, programas preventivos de vacunación para los colaboradores y sus grupos familiares, la publicación de afiches y boletines de información de auto cuidado en formato físico y en Intranet. Por otra parte en el ámbito de la calidad de vida se realizaron actividades recreativas tales como, celebración de aniversario, celebración de fechas importantes, campeonatos de futbol, talleres de manejo de estrés, talleres de yoga, yoga pausa y diversas actividades recreativas a través del Club Deportivo de Ahorrocoop.

### CLIMA ORGANIZACIONAL

En Marzo del 2016 se realizó un estudio de clima organizacional para conocer la percepción general y particular de los colaboradores de Ahorrocoop respecto del clima al interior de la empresa. A partir de sus resultados se generaron propuestas de acción para mejorar y/o potenciar las diferentes dimensiones analizadas, así como para el desarrollo de los colaboradores de Ahorrocoop.

### CALIDAD DE VIDA

El año 2016, fue un año en el que se formalizaron y diseñaron una serie de actividades enfocadas al bienestar integral de los colaboradores y sus familias, integrando además, los resultados del estudio de clima.

Entre las actividades que se implementaron este año podemos mencionar:

a) Premios de Excelencia Académica Básica y Media: Se distinguió y entregaron premios en dinero a los hijos de colaboradores con un alto desempeño académico durante el año 2016.

b) Concurso de Cuentos: Se premiaron a los mejores cuentos basados en los valores cooperativos, realizados por los colaboradores y familiares directos, en las categorías adulto e infantil.

c) Premio de Excelencia PSU: Se distinguió y entregó un importante premio en dinero a la hija de un colaborador con un alto puntaje en la PSU de acuerdo a lo establecido en Programa de RSE.

d) Viernes Casual: Los días viernes los colaboradores pueden elegir su vestimenta para asistir al trabajo de acuerdo a protocolo interno.

e) Tarde Libre el día del Cumpleaños: Se realiza una pequeña celebración y se regala la tarde libre para todos los colaboradores que están de cumpleaños.

f) Vestimenta Corporativa: Para todos los colaboradores que ingresan a la Cooperativa se les entrega una casaca (invierno) y 2 poleras (verano).

g) Cine Familiar: Se invitó a los colaboradores y su familia a una función de cine una excelente película generando además un agradable espacio de convivencia familiar.

### CAMBIOS TECNOLÓGICOS

Dentro de los proyectos tecnológicos en desarrollo, se realizaron importantes avances, en los que destacaron las mejoras en el sistema de control de asistencia, que permite lograr una mayor eficiencia en este proceso, además automatizó importantes procesos de este Departamento.

### DATOS RELEVANTES



## PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN



El foco principal del Departamento de Planificación y Control de Gestión, para el año 2016, fue la consolidación del modelo de control y seguimiento con especial énfasis en las variables claves que afectan en el negocio, esto con el fin de mejorar la orientación de la gestión de la Cooperativa según los lineamientos estratégicos definidos por la Alta Administración, aspecto fundamental dado la situación financiera que Ahorrocoop arrastra del periodo anterior.

Durante el último trimestre del año, el Departamento fue responsable de la coordinación general de la planificación estratégica para los próximos periodos, aspecto importante considerando la necesidad de revertir gradualmente los resultados negativos versus los estudios macroeconómicos que proyectan una contracción en la economía, aspecto que sin duda, se debe considerar para la proyección y lineamientos exigidos por la Alta Administración.

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

Es importante mencionar la participación activa en diversos Comités dependientes de la Gerencia General: Comité de Activos y Pasivos (CAPA), Comité de Análisis de Productos, Comité de Seguridad de la Información y Comité de Seguimiento, especialmente este último, ya que trimestralmente se debe presentar un estado de avance de la gestión a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF).

La Jefatura del Departamento, en su rol de Representante de la Dirección del Sistema de Gestión Integrado (SGI), basado en las Normas ISO 9001:2008 e ISO 27001:2005, fue el responsable de las siguientes acciones:

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

Las acciones descritas en el párrafo anterior, fueron un pilar fundamental para la auditoría de seguimiento realizada por la Empresa Certificadora Argentina IRAM a principios de marzo 2016.

En este mismo contexto, la Jefatura del Departamento realizó la revisión anual al SGI, la cual se encuentra planificada anualmente, mediante la cual se verificó la efectividad del SGI principalmente a través de la medición de indicadores y análisis de determinados requisitos propios de la Normas ISO 9001:2008 e ISO 27001:2005. Dicha revisión será la base para la próxima auditoría externa proyectada para el segundo semestre del año 2017.

## GESTIÓN DE AUDITORÍA

La auditoría interna ha evolucionado en el tiempo a nivel internacional y en la industria financiera se ha posicionado como una función relevante, considerándose como una de las buenas prácticas de los gobiernos corporativos. Es por ello que el Área de Auditoría Interna de Ahorrocoop Ltda. no ha quedado ajeno a estos cambios y mayores niveles de exigencias y desde el año 2014 se ha preparado para enfrentarlos, adoptando metodologías de trabajo internacionales con enfoques en procesos y riesgos.

Dado este escenario, la Misión de Auditoría Interna en Ahorrocoop Ltda. es mejorar y proteger el valor de la Organización, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis en base a Riesgos. Esto se consigue con un trabajo sistemático y disciplinado amparado en

un modelo estandarizado de Auditoría Interna que ha permitido mejorar las competencias del área y aportar valor a la Cooperativa con sus trabajos de aseguramiento y consultoría.

Durante el año 2016 se realizaron una serie de acciones que en su conjunto fortalecieron al área, permitieron alcanzar sus objetivos y principalmente aportar valor a la organización respecto a la mejora de la eficacia de los procesos. Dentro de las acciones más importantes se mencionan:

- Se contó con asesoría externa especializada que permitió fortalecer la función de Auditoría Interna y apoyar la gestión de procesos y riesgos dentro de la organización.
- Se usaron estándares internacionales en la gestión de Auditoría Interna.
- Se controló e informó permanentemente al Comité de Auditoría el avance del cumplimiento del Plan de Auditoría.
- Se realizó el seguimiento al cumplimiento de las acciones surgidas de cada una de las auditorías.
- Se actualizó el Manual de Auditoría Interna, fortaleciendo sus procedimientos.
- Se realizaron capacitaciones en materias relevantes para el desarrollo de las competencias del equipo de Auditoría, entre ellas destacan la participación en el Congreso Nacional de Auditoría Interna, capacitaciones con especialistas en Metodologías de Ejecución de Auditorías Internas, certificación en Evaluación de Calidad de la Función de Auditoría (QA) y talleres de Gestión de Procesos y Riesgos.

En relación al Plan Anual de Auditoría, este se confeccionó basándose en los principales procesos y riesgos de la Cooperativa y durante este ejercicio se ejecutaron 10 auditorías de procesos, 9 revisiones específicas y 2 auditorías al Sistema de Gestión Integrado (SGI) compuesto por las Normas Internacionales ISO 9001:2008 y 27001:2005. Todas ellas reportadas al Comité de Auditoría y Consejo de Administración.



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

1421



CAPÍTULO 6

ESTADOS  
FINANCIEROS



## TESTIMONIO

### “AHORROCOOP ME INCENTIVÓ A ESTUDIAR”.

*Ahorrocoop me incentivó a estudiar,  
Desde muy pequeña soy socia de Ahorrocoop y crecí considerando  
que estudiar es muy importante, y que al obtener buenas notas era  
premiada por la Cooperativa con un dinero que me servía para la  
compra de los útiles escolares.  
Así transcurrió el tiempo recibiendo cada año el estímulo entregado  
por Ahorrocoop, actualmente estoy en la universidad muy agradeci-  
da por que he continuado siendo buena alumna y espero terminar  
con éxito mi carrera.*

*Gracias Ahorrocoop.*

**Juana Alvear Norambuena**  
Socia sucursal Linares



# COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AHORROCOOP LIMITADA

## Estados Financieros Al 31 de Diciembre de 2016 y 2015

### CONTENIDO

Informe de los auditores independientes  
Balances generales  
Estados de resultados  
Estados de flujos de efectivo  
Notas a los estados financieros

### Abreviaturas utilizadas

UF : Unidad de fomento  
I.P.C. : Índice de precios al consumidor  
MM\$ : Millones de pesos chilenos  
\$ : Pesos chilenos



## INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

Señores  
Accionistas y Directores  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada, que comprenden los balances generales al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los correspondientes estados de resultados y de flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas y las correspondientes notas a los estados financieros.

### *Responsabilidad de la Administración por los estados financieros*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile y Normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

### *Responsabilidad del auditor*

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros separados a base de nuestras auditorías. Efectuamos nuestras auditorías de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas en Chile. Tales normas requieren que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo con el objeto de lograr un razonable grado de seguridad que los estados financieros están exentos de representaciones incorrectas significativas.

Una auditoría comprende efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros ya sea debido a fraude o error. Al efectuar estas evaluaciones de los riesgos, el auditor considera el control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

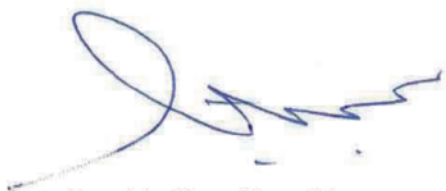
Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

### *Opinión*

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrocoop Limitada al 31 de diciembre de 2016 y 2015 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile y Normas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### *Énfasis otros asuntos*

- a) Según se indica en Notas 10 y 19 a los estados financieros, la administración ha registrado en el ejercicio 2016 una provisión global de indemnización a todo evento, la cual podrá modificarse con los cálculos definitivos según se señala en las mismas Notas en la convergencia a IFRS, afectando además los resultados acumulados con efecto retroactivo.
- b) Tal como se indica en Nota 17, la Cooperativa informó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras un plan de regularización de la Inversión en Capual.
- c) Según se indica en Nota 19 a los estados financieros, la Cooperativa a partir del 1 de enero de 2017, adoptará como principios de contabilidad generalmente aceptados vigentes en Chile, las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).



Heraldo Hetz Vorpahl

BDO Auditores & Consultores Ltda.

Santiago, 20 de enero de 2017

**BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015**

(cifras en millones de pesos MM\$)

	<b>2016 MM\$</b>	<b>2015 MM\$</b>
<b>ACTIVOS</b>		
<b>DISPONIBLES</b>	<b>2.714,0</b>	<b>2.725,1</b>
<b>COLOCACIONES</b> (Nota 5 y 7)		
Préstamos Comerciales	1.215,6	910,5
Préstamos de Consumo	26.646,1	22.173,8
Otras colocaciones Vigentes	-	57,9
Cartera vencida	730,4	1.614,9
<b>Total Colocaciones</b>	<b>28.592,1</b>	<b>24.757,1</b>
Provisión sobre colocaciones	(1.999,5)	(2.072,7)
<b>Total colocaciones netas</b>	<b>26.592,6</b>	<b>22.684,4</b>
<b>INVERSIONES</b> (Nota 8)		
Inversiones financieras	1.291,6	1.236,1
<b>Total Inversiones</b>	<b>1.291,6</b>	<b>1.236,1</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b> (Nota 9)	<b>783,2</b>	<b>551,1</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
<b>Activo fijo físico</b> (Nota 16)	1.103,9	1.152,6
Inversiones en sociedades (Nota 17)	908,2	908,2
<b>Total Activo Fijo</b>	<b>2.012,1</b>	<b>2.060,8</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>33.393,5</b>	<b>29.257,5</b>

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

## BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

(Cifras en Millones de Pesos MM\$)

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
	<b>MM\$</b>	<b>MM\$</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		
<b>DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES</b> (Nota 11)		
Depósitos y captaciones	26.855,9	23.322,3
Otras obligaciones a la vista o a plazo	614,6	482,3
<b>Total Depósitos, Captaciones y otras Obligaciones</b>	<b>27.470,5</b>	<b>23.804,6</b>
<b>PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS</b> (Nota 12)	<b>244,4</b>	<b>356,4</b>
<b>OTROS PASIVOS</b> (Nota 10)	<b>413,5</b>	<b>216,2</b>
<b>PROVISIONES VOLUNTARIAS</b>		
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>28.128,4</b>	<b>24.377,2</b>
<b>PATRIMONIO NETO</b> (Nota 6)		
Capital	10.831,4	10.848,5
Reservas	0,0	82,8
Pérdida Acumulada	(5.926,4)	(4.717,8)
Remanente (Déficit) del año	360,1	(1.333,2)
<b>Total patrimonio neto</b>	<b>5.265,1</b>	<b>4.880,3</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>33.393,5</b>	<b>29.257,5</b>

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

## ESTADOS DE RESULTADOS

### Por los ejercicios terminados al 31 de Diciembre de 2016 y 2015

(Cifras en millones de pesos MMS)

	2016 MMS	2015 MMS
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>		
Ingresos por intereses y reajustes	4.420,1	3.733,5
Ingresos por inversiones	121,5	194,7
Otros ingresos de operación	2.673,4	2.079,5
<b>Total ingresos de Operación</b>	<b>7.215,0</b>	<b>6.007,7</b>
<b>Menos</b>		
Gastos por Intereses y reajustes	(1.776,8)	(1.581,7)
<b>Margen Bruto</b>	<b>5.438,2</b>	<b>4.426,0</b>
Remuneraciones y gastos del personal	(2.822,3)	(2.701,5)
Gastos de Administración y otros	(852,7)	(951,5)
Depreciaciones y amortizaciones	(87,2)	(102,5)
<b>Margen Neto</b>	<b>1.676,0</b>	<b>670,5</b>
Provisiones sobre activos riesgosos	(2.452,0)	(2.961,6)
Recuperación de colocaciones castigadas	1.202,5	955,4
<b>Resultado Operacional</b>	<b>426,5</b>	<b>(1.335,7)</b>
<b>RESULTADOS NO OPERACIONALES</b>		
Ingresos no operacionales	51,0	161,5
Gastos no operacionales	-	-
Corrección monetaria (fluctuación de valores)	(117,4)	(159,0)
<b>Resultado antes de impuesto</b>	<b>360,1</b>	<b>(1.333,2)</b>
Impuesto a la renta	-	-
<b>Remanente (Déficit) del año</b>	<b>360,1</b>	<b>(1.333,2)</b>

(Nota 18)

(Nota 4)

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

## ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVOS

### Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

(Cifras en millones de pesos MMS)

	2016 MMS	2015 MMS
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE LA OPERACIÓN</b>		
<b>Déficit del ejercicio</b>	<b>360,1</b>	<b>(1.333,3)</b>
<b>Cargos(Abonos) que no significan movimientos de efectivo</b>		
Depreciaciones y amortizaciones	87,2	102,5
Provisiones sobre activos riesgosos	2.452,0	2.961,2
Corrección monetaria	117,4	159,0
Variación neta de intereses, reajustes y comisiones	396,2	375,6
<b>Flujo Operacional</b>	<b>3.412,9</b>	<b>2.265,0</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
Aumento (Disminución) neta de colocaciones	(7.141,7)	(5.824,8)
Aumento (Disminución) neta de inversiones	(91,6)	374,2
Compras de activos fijos	(38,5)	(47,7)
Aumento (Disminución) neta de otros activos y pasivos	(44,9)	(9,4)
<b>Flujo de Inversiones</b>	<b>(7.316,7)</b>	<b>(5.507,7)</b>
<b>FLUJO ORIGINADO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>		
Aumento (Disminución) de depósitos y captaciones	3.838,2	2.203,1
Aumento (Disminución) de otras obligaciones a la vista o a plazo	148,1	92,9
Aumento (Disminución) de otros pasivos de corto plazo	(103,4)	(91,5)
Aumento Capital	1.272,7	1.384,1
Disminuciones del capital	(1.254,4)	(1.360,0)
<b>Flujo de Financiamiento</b>	<b>3.901,2</b>	<b>2.228,6</b>
<b>FLUJO NETO TOTAL POSITIVO (NEGATIVO) DEL EJERCICIO</b>	<b>(2,6)</b>	<b>(1.014,1)</b>
<b>Efecto inflación sobre el efectivo</b>	<b>(8,5)</b>	<b>45,2</b>
<b>Saldo inicial del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>2.725,1</b>	<b>3.694,0</b>
<b>Saldo final del efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>2.714,0</b>	<b>2.725,1</b>

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



# NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015  
(Cifras en millones de pesos MM\$)

## NOTA 1 CONSTITUCIÓN DE LA SOCIEDAD

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

La Cooperativa Ahorrocoop Ltda., cuenta en la actualidad con aproximadamente 55.600 socios en siete oficinas, ubicadas en las ciudades de Santiago, Rancagua, Curicó, Talca, Linares, Chillán y Concepción.

## NOTA 2 PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

### a) GENERAL

Los estados financieros por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015, 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 de 2016, se presentan actualizados de acuerdo a la variación del

Índice de Precios al Consumidor (IPC), que experimentó una variación del 2,9% para el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2016 (3,9% en el 2015). La aplicación de este mecanismo de ajuste significó un cargo neto a resultados descendente a MM\$ 117,4 (cargo neto de MM\$ 159,0 para el ejercicio anterior) (Nota 4).

### d) BASES DE CONVERSIÓN

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

	2016 \$	2015 \$
Unidad de Fomento	<u>26.347,98</u>	<u>25.629,09</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 2016 y 2015.

### 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 2016 y 2015, las provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de la cartera de colocaciones, han sido constituidas de acuerdo a las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas.

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

### h) VACACIONES DEL PERSONAL

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

### i) ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO

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

### j) SALDOS DEL EJERCICIO ANTERIOR

Con el objeto de facilitar un mejor análisis a las cifras de los presentes estados financieros, los saldos correspondientes al año 2015 se presentan actualizados en un 2,9%.

## NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2016, no existen cambios en los principios de contabilidad generalmente aceptados, los cuales fueron aplicados uniformemente respecto del ejercicio anterior.

## NOTA 4 CORRECCIÓN MONETARIA (FLUCTUACIÓN DE VALORES)

Actualización de:	2016	2015
	MMS	MMS
Activos fijo	32,1	3,2
Otros activos inversiones	25,6	25,4
Pasivos hipotecarios	(37,6)	(8,3)
Patrimonio	(137,5)	(179,3)
<b>Cargo neto a resultados</b>	<b>(117,4)</b>	<b>(159,0)</b>
<b>Saldo cuenta corrección monetaria</b>	<b>(117,4)</b>	<b>(159,0)</b>

## NOTA 5 PROVISIONES

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Cooperativa mantiene provisiones por MM\$ 1.999,5 (MM\$ 2.072,7 para el ejercicio anterior), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por activos riesgosos.

El movimiento registrado durante los ejercicios 2016 y 2015 en las provisiones se resume como sigue:

	<b>Provisiones de Colocaciones</b>
	MMS
<b>Saldos al 01.01.2015</b>	<b>2.627,0</b>
(-) Aplicación de provisiones	(3.490,7)
(-) Liberación de provisiones	(383,0)
(+) Provisiones constituidas	3.261,0
<b>Saldos al 31.12.2015</b>	<b>2.014,3</b>
Saldo al 31 de diciembre de 2015 actualizado para fines comparativos	<b>2.072,7</b>
<b>Saldos al 01.01.2016</b>	<b>2.014,3</b>
(-) Aplicación de provisiones	(2.466,8)
(-) Liberación de provisiones	0,0
(+) Provisiones constituidas	2.452,0
<b>Saldos al 31.12.2016</b>	<b>1.999,5</b>

Al 31 de diciembre 2016 y 2015, las provisiones exigidas para cubrir los riesgos de pérdida de la cartera de colocaciones, han sido constituidas de acuerdo a las normas impartidas por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, según lo dispuesto en el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas.

## NOTA 6 PATRIMONIO

a) A continuación, se resume el movimiento de las cuentas de capital y reservas durante los ejercicios 2016 y 2015 expresados en moneda histórica.

Conceptos	Capital	Reservas	Reserva Artículo	Pérdidas	Remanente	Totales
	MMS	Legales	6º Transitorio	acumuladas	(déficit) del ejercicio	MMS
		MMS	Ley 19.832	MMS	MMS	MMS
			MMS			
Saldos al 31 diciembre de 2014	10.142,5	393,0	204,7	(4.951,7)	-	5.788,5
Aportes recibidos de socios	1.345,1	-	-	-	-	1.345,1
Devoluciones de aportes	(1.321,7)	-	-	-	-	(1.321,7)
Distribución del déficit del ejercicio 2013 b)	-	(393,0)	(127,2)	520,2	-	-
Revalorización capital año 2015 Resolución N° 513	376,9	-	3,0	(153,3)	-	226,6
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	-	(1.295,7)	(1.295,7)
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2015</b>	<b>10.542,8</b>	-	<b>80,5</b>	<b>(4.584,8)</b>	<b>(1.295,7)</b>	<b>4.742,8</b>
<b>Saldos actualizados al 31,12,2015</b>	<b>10.848,5</b>	-	<b>82,8</b>	<b>(4.717,8)</b>	<b>(1.333,2)</b>	<b>4.880,3</b>
Saldos al 31 diciembre de 2015	10.542,8	-	80,5	(4.584,8)	(1.295,7)	4.742,8
Aportes recibidos de socios	1.272,7	-	-	-	-	1.272,7
Devoluciones de aportes	(1.254,4)	-	-	-	-	(1.254,4)
Distribución del déficit del ejercicio 2015 b)	-	-	(80,5)	(1.215,2)	1.295,7	0,0
Revalorización capital año 2016 Resolución N° 513	270,3	-	-	(132,7)	-	137,6
Absorción de pérdida por socios renunciados	-	-	-	6,3	-	6,3
(Déficit) del ejercicio	-	-	-	-	360,1	360,1
<b>Saldos al 31 de diciembre de 2016</b>	<b>10.831,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>(5.926,4)</b>	<b>360,1</b>	<b>5.265,1</b>

b) Según acta de la Junta General Ordinaria de Socios celebrada el 25 de abril del 2015, se acordó absorber la totalidad de la Reserva Legal que mantiene la Cooperativa de MM\$393,0 para el déficit obtenido del ejercicio 2014. Con fecha 10 de junio del 2015, el Consejo de Administración acordó absorber parte de la pérdida al 31 de diciembre 2014 con fondos ingresados en Reserva Artículo 6º Transitorio con posterioridad al 31 de diciembre del 2001.

c) Al 31 de diciembre del 2016, el patrimonio neto total de Ahorrocoop Ltda., alcanza a MM\$ 5.265,1 monto equivalente a esa fecha a 199.827,84 Unidades de Fomento. Al 31 de diciembre del 2015, el patrimonio neto total fue de MM\$ 4.880,3 monto equivalente a 185.056 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".

## NOTA 7 COLOCACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, agrupados según sus plazos remanentes, valorizadas según lo descrito en Nota N° 2 b) es la siguiente:

	2016 MMS	2015 MMS
Préstamos de consumo a menos de 12 meses	8.794,3	10.471,2
Préstamos de consumo a más de 12 meses	17.851,8	11.702,6
<b>Total préstamos de consumo</b>	<b>26.646,1</b>	<b>22.173,8</b>
Préstamos comerciales menos de 12 meses	609,5	724,7
Préstamos comerciales a más de 12 meses	606,1	185,9
<b>Total préstamos comerciales</b>	<b>1.215,6</b>	<b>910,6</b>
<b>Total otras colocaciones vigentes</b>	<b>-</b>	<b>57,8</b>
<b>Totales</b>	<b>27.861,7</b>	<b>23.142,2</b>

Se consideran sólo los créditos efectivos vigentes al cierre de ambos ejercicios. Por consiguiente, se excluyen los créditos traspasados a cartera vencida que ascienden a MM\$ 730,4 al cierre del ejercicio 2016 (MM\$ 1.614,9 en el ejercicio anterior).

La Cooperativa mantiene por provisión de cartera riesgosa la suma de MM\$ 1.999,5 al 31 de diciembre del 2016 (MM\$ 2.072,7 en el ejercicio anterior). La provisión de colocaciones se realiza de conformidad con las disposiciones contenidas en el Capítulo 7-10 de la Recopilación Actualizada de Normas de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

## NOTA 8 INVERSIONES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	2016 MMS	2015 MMS
<b>Aportes en otras instituciones:</b>		
Aportes en Icecoop	0,4	0,4
Aportes en Fecrecoop	0,1	0,1
<b>Total aportes en otras instituciones:</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>
<b>Inversiones en instrumentos financieros:</b>		
Fondos Mutuos	1.291,1	1.235,6
<b>Total inversiones en instrumentos financieros:</b>	<b>1.291,1</b>	<b>1.235,6</b>
<b>Totales</b>	<b>1.291,6</b>	<b>1.236,1</b>

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

Los aportes efectuados en Icecoop y Fecrecoop se presentan actualizados al 31 de diciembre de 2016 y 2015.

## NOTA 9 OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	2016 MMS	2015 MMS
Cuentas por cobrar al personal	0,5	1,1
Arriendo y gastos anticipados y otros	436,0	189,1
Cuentas y capacitación por recuperar	17,8	22,5
Otros activos disponible para la venta	328,9	338,4
<b>Totales</b>	<b>783,2</b>	<b>551,1</b>

## NOTA 10 OTRAS PROVISIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	2016 MM\$	2015 MM\$
Provisión de vacaciones del personal e indemnización (1)	323,7	165,3
Provisión facturas por recibir	89,8	50,9
<b>Totales</b>	<b>413,5</b>	<b>216,2</b>

(1) Incluye MMS 158 de provisión global de indemnización a todo evento que se ajustará en el proceso de convergencia a la Normas Internacionales de Información Financiera en el ejercicio 2017 (véase además Nota 19)

## NOTA 11 DEPÓSITOS, CAPTACIONES Y OTRAS OBLIGACIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	2016 MMS	2015 MMS
Depósitos a plazo	16.133,8	13.035,7
Cuentas de ahorro a la vista	1.437,0	0,3
Cuentas de ahorro con giro diferido	9.285,1	10.286,3
Retenciones del personal	61,9	56,4
Operaciones pendientes	60,2	37,6
Excedentes por pagar	5,2	5,4
Otras obligaciones	487,3	382,9
<b>Totales</b>	<b>27.470,5</b>	<b>23.804,6</b>

## NOTA 12 PRÉSTAMOS OBTENIDOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	Corto Plazo MMS	Largo Plazo MMS	Total 2016 MMS	Total 2015 MMS
Entidad Financiera				
Banco BCI 1	80,2	124,2	204,4	280,6
Banco BCI 2	36,8	3,2	40,0	75,8
<b>Totales</b>	<b>117,0</b>	<b>127,4</b>	<b>244,4</b>	<b>356,4</b>

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

El préstamo obtenido en el Banco BCI 2, corresponde a un crédito hipotecario solicitado para la compra de activo destinado para la venta (Ver nota 9).

## NOTA 13 CONTINGENCIAS, COMPROMISOS Y RESPONSABILIDADES

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

Tipo de Seguros	Monto asegurado	
	2016 U.F.	2015 U.F.
Seguro de incendio	42.794	42.794
Seguro de robo	7.937	7.307
Equipos electrónicos	5.000	5.000

Según consta en Escritura Pública de fecha 01 de febrero de 2008, se constituyó hipoteca a favor del Banco BCI, sobre bien inmueble ubicado en la ciudad de Talca, calle 5 Oriente N° 1421. En el ejercicio 2011, y luego de una retasación por la reparación y remodelación del mismo inmueble, se aumentó el valor de la hipoteca para garantizar el total de los créditos otorgados por el Banco BCI. Este activo, al 31 de diciembre del 2015, mantiene un valor libro neto de MM\$ 897,6. El saldo insoluto del crédito otorgado, asciende al 31 de diciembre de 2016 a la suma de MM\$ 244,4 (Nota 12).

## NOTA 14 GASTOS DE CUERPOS COLEGIADOS

Durante el ejercicio 2016 se han registrado MM\$ 77,6 (MM\$ 66,8 para el año 2015) 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 2016 y 2015, son los siguientes:

	2016 MMS	2015 MMS
Terrenos	20,6	20,6
Bienes inmuebles	1.341,6	1.335,5
Muebles, útiles e instalaciones	290,8	288,1
Equipos computacionales	298,4	284,5
Software	163,2	153,2
Instalaciones	133,9	129,0
<b>Sub-Totales</b>	<b>2.248,5</b>	<b>2.210,9</b>
Menos: Depreciación acumulada	(1.144,6)	(1.058,3)
<b>Totales</b>	<b>1.103,9</b>	<b>1.152,6</b>

## NOTA 17 INVERSIONES EN SOCIEDADES

Al 31 de diciembre del 2016, la Cooperativa mantiene inversiones en la Cooperativa de ahorro y crédito CAPUAL Ltda. por un monto de MM\$ 908,2 (al 31 de diciembre del 2015 un monto de MM\$ 908,2). La Cooperativa informó a la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras plan de regularización de la Inversión en Capual.

## NOTA 18 OTROS INGRESOS DE OPERACIÓN

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2016 y 2015, es la siguiente:

	2016 MMS	2015 MMS
Recuperación gastos administración préstamos y mantenciones	1.748,3	1.267,3
Incorporación socios	2,4	2,4
Administración por recaudación seguros sobre créditos	922,7	809,8
<b>Totales</b>	<b>2.673,4</b>	<b>2.079,5</b>

## NOTA 19 ADOPCIÓN DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA

La Sociedad es regulada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, esta Superintendencia emitió un Compendio de Normas Contables para Cooperativas de Ahorro y Crédito, el cual será exigible a contar del 1 de enero de 2017, conforme a lo dispuesto en el Compendio publicado el 19 de agosto de 2015.

Producto de lo anterior, se originarán cambios en los saldos patrimoniales al 1 de enero de 2017 y se afectara la determinación de los resultados para los ejercicios futuros, Asimismo, en el año 2017, para efectos comparativos, los estados financieros del ejercicio 2016 deberán presentarse de acuerdo con la nueva normativa, los que así determinados, pueden diferir de los aquí presentados.



MARIA ELENA TAPIA MORAGA  
Gerente General

## NOTA 20 HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2016 y la fecha de preparación de los presentes estados financieros (20 de enero de 2017), no han existido hechos que los pudieran afectar significativamente.



CARLOS CACERES VALDES  
Subgerente de Administración y Finanzas





## 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 2016, y con las atribuciones que le otorga el Estatuto social de Ahorrocoop Ltda., Ley General de Cooperativas y su reglamento.

En el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del año 2016, fue de recuperación controlando permanentemente la estrategia comercial del negocio, orientada, principalmente al descuento por planilla de sus servicios de créditos, lo que ha significado poner mitigadores en el riesgo de la cartera de consumo.

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

Finalmente, adjuntamos CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA, en el cual hemos aprobado los estados financieros de Ahorrocoop Ltda., por el ejercicio terminado al 31 de diciembre del 2016 y recomendamos su aprobación de la Junta General de Socios.



**MARIO MARTINEZ NORAMBUENA**  
Presidente



**EDUARDO PRIETO LORCA**  
Director



**LEONEL QUIROZ SOLIS**  
Secretario

Febrero de 2017

# CERTIFICADO DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

La Junta de Vigilancia de la Cooperativa Ahorrocoop Ltda., de acuerdo a las atribuciones establecidas en los Estatutos Sociales, Ley General y su reglamento, y a la Resolución Exenta N° 1.321 artículo 62, publicada en el diario Oficial de fecha 11 de junio de 2013, certifica que:

a) Hemos examinado el Balance General, Estado de Resultados, e Inventario por el período comprendido entre el 1 de enero y 31 de diciembre del 2016 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 2016.

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



**MARIO MARTINEZ NORAMBUENA**  
Presidente



**EDUARDO PRIETO LORCA**  
Director



**LEONEL QUIROZ SOLIS**  
Secretario

Febrero de 2017

## PROPOSICIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración propone a la Junta General de socios, agregar el Remanente obtenido del ejercicio comercial 2016, de 360,1 millones de pesos; el cual se explica en la nota a los estados financieros N° 6; a la pérdida acumulada de ejercicios anteriores; sin afectar las cuotas de participación de todos nuestros asociados, las que incluyen un reajuste del 100% de la variación de la Unidad de Fomento del 2,8% sobre su permanencia.

El patrimonio de la Cooperativa queda al 31 de Diciembre del 2016 en 205,4 mil Unidades de Fomento, respecto a las 185 mil Unidades de Fomento en el 2015; lo que significa que el Patrimonio ha aumentado en un 8% respecto al año anterior.

Con la propuesta anterior, la cooperativa queda con un patrimonio en Unidades de Fomento al 31 de diciembre 2016, como sigue:

PATRIMONIO DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL DÉFICIT AL 31 DE DICIEMBRE 2016		2015	
	MMS	M.U.F.	M.U.F.
Capital pagado	10.831	411,1	411,4
Reserva artículo 6º transitorio Ley 19.832		0,0	3,1
Menos: Déficit acumulado	(5.926)	(224,9)	(178,9)
Aplicación Remanente 31-12-2016	360	13,7	(50,6)
Reserva déficit ejercicios anteriores	(5.566)	(211,3)	(229,5)
Patrimonio neto después de la aplicación del déficit ejercicio 2016	5.265	199,8	185,0
Valor de la unidad de Fomento 31.12.2016 \$	26.347,98		

Con dicho patrimonio, una vez aprobado por la Junta General de Socios, de aproximadamente de 200 mil Unidades de Fomento.

## AGRADECIMIENTOS:

Finalmente, deseo agradecer a nombre del Consejo de Administración, muy sinceramente, a nuestros trabajadores por su lealtad y esfuerzo en el cumplimiento de las tareas diarias; asimismo, agradecer la colaboración y participación recibida de la Junta de Vigilancia, del Comité de Créditos, del Comité de Educación, del Comité de Auditoría, Comité de Riesgo, de la Gerencia, de los Ejecutivos y de todos ustedes, ya que con el esfuerzo de todos hemos logrado cumplir con el plan de adecuación presentado por el Consejo de Administración y mejorar el resultado del año 2016 en un 118% respecto del ejercicio anterior.

MUCHAS GRACIAS.

# MEMORIA & BALANCE ANUAL

# 2016



**AHORROCOOP**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Diseño y Diagramación  
Huu! +56 988182114



# AHORROCOOP

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



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



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