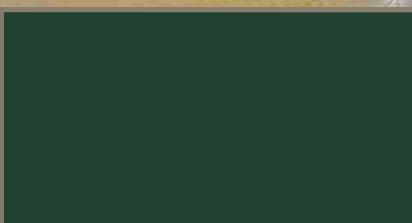




80º MEMORIA ANUAL



Cooperativa de Consumos
Carabineros de Chile Ltda.

BALANCE GENERAL / ESTADOS FINANCIEROS

2011



Nuestra Misión

Somos la cooperativa de consumos más grande y antigua del país. Procuramos mejorar las condiciones y calidad de vida de nuestros socios, proporcionando bienes y servicios de calidad, a precios competitivos y en las mejores condiciones de pago.

Nuestro modelo de gestión, sustentado en una actitud permanente de integridad y responsabilidad, privilegia la calidad de servicio y el trabajo en equipo como el camino más efectivo para asegurar el futuro de la organización y cautelar su patrimonio social.

El aporte de su capital humano, su bienestar y desarrollo, constituyen elementos relevantes en el logro de los objetivos sociales y económicos de Coopercarab.

80^º MEMORIA ANUAL

BALANCE GENERAL
ESTADOS FINANCIEROS



CONCESIÓN DE LA PERSONALIDAD JURÍDICA DE LA “COOPERATIVA DE CONSUMOS CARABINEROS DE CHILE LIMITADA”



MINISTERIO DE JUSTICIA N°1.841

SANTIAGO, 13 de julio de 1934

VISTOS ESTOS ANTECEDENTES: DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS DECRETOS REGLAMENTARIOS N° 506 DE 05 DE JULIO DE 1933, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO; 2.736 DE 31 DE OCTUBRE DE 1925, DEL MINISTERIO DE JUSTICIA; Y CON LO INFORMADO POR EL CONSEJO DE DEFENSA FISCAL.

DECRETO

1°. CONCÉDESE PERSONALIDAD JURÍDICA A LA CORPORACION DENOMINADA “SOCIEDAD COOPERATIVA DE CONSUMO LTDA. CARABINEROS DE CHILE”, CON DOMICILIO EN SANTIAGO.

2°. APRUÉBENSE LOS ESTATUTOS POR LOS CUALES HA DE REGISTRARSE DICHA CORPORACIÓN EN LOS TÉRMINOS DE QUE DA TESTIMONIO LA ESCRITURA PÚBLICA ADJUNTA, OTORGADA ANTE NOTARIO PÚBLICO DE SANTIAGO DON JAVIER VERGARA RODRÍGUEZ, CON FECHA 24 DE MAYO DEL PRESENTE AÑO, Y

3°. LA INSTITUCIÓN DARÁ CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 5° DEL DECRETO N° 506, CITADO EN EL PREÁMBULO SOBRE REGLAMENTOS DE SOCIEDADES COOPERATIVAS.

TÓMESE RAZÓN, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE E INSÉRTESE EN EL BOLETÍN DE LAS LEYES Y DECRETOS DEL GOBIERNO.

ALESSANDRI

OSVALDO VIAL

DECRETO N° 168, DE 06 DE FEBRERO DE 1942, DEL MINISTERIO DEL TRABAJO;
 DECRETO N° 740, DE 27 DE AGOSTO DE 1942 DEL MINISTERIO DEL TRABAJO;
 DECRETO N° 834, DE 25 DE OCTUBRE DE 1943, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 15, DE 08 DE ENERO DE 1945, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 1.173, DE 10 DE OCTUBRE DE 1947, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 1362, DE 07 DE OCTUBRE DE 1948, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 663, DE 25 DE MAYO DE 1950, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 1.514, DE 14 DE DICIEMBRE DE 1950, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 275, DE 02 DE FEBRERO DE 1952, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 790, DE 03 DE SEPTIEMBRE DE 1954, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 1.279, DE 17 DE DICIEMBRE DE 1957, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 1.260, DE 29 DE DICIEMBRE DE 1959, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMERCIO;
 DECRETO N° 814, DE 15 DE JUNIO DE 1961, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 783, DE 05 DE JULIO DE 1962, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 314, DE 01 DE JULIO DE 1965, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 653, DE 29 DE NOVIEMBRE DE 1966, DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 577, DE 03 DE JULIO DE 1968, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 806, DE 12 DE AGOSTO DE 1970, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 DECRETO N° 940, DE 27 DE OCTUBRE DE 1971, DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 1-285, DE 23 DE JUNIO DE 1978, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 1-79, DE 05 DE SEPTIEMBRE DE 1984, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 14, DE 30 DE ENRO DE 1987, DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION;
 RESOLUCION N° 159, DE 13 DE OCTUBRE DE 1989, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 160, DE 08 DE OCTUBRE DE 1990, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 135, DE 04 DE SEPTIEMBRE DE 1991, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 132, DE 05 DE OCTUBRE DE 1992, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 161, DE 29 DE DICIEMBRE DE 1993, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 141, DE 25 DE OCTUBRE DE 1994, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 25, DE 25 DE MARZO DE 1999, DEL MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 RESOLUCION N° 110, DE 14 DE NOVIEMBRE DE 2000, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN; Y
 RESOLUCION N° 109, DE 30 DE NOVIEMBRE DE 2001, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN.
 RESOLUCION N° 101, DE 30 DE OCTUBRE DE 2002, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN.
 RESOLUCION N° 3639, DE 09 DE JULIO DE 2004, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN.
 OFICIO ORD. N° 01185 DE 24 DE NOVIEMBRE DE 2005, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN.
 OFICIO ORD. N° 02641 DE 21 DE JULIO DE 2008, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN.
 ACTA JUNTA GENERAL DE SOCIOS, REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA 13 DE JUNIO DE 2008, INSCRITA A FOJAS 27178, N° 18671, DEL AÑO 2010 Y PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL EL 07 DE JULIO DE 2008.
 ACTA JUNTA GENERAL DE SOCIOS, REDUCIDA A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA 15 DE JUNIO DE 2010, INSCRITA A FOJAS 31499, N° 21678 DEL AÑO 2010 Y PUBLICADA EN EL DIARIO OFICIAL EL 09 DE JULIO DE 2010.
 SANEAMIENTO, REDUCIDO A ESCRITURA PÚBLICA CON FECHA 03 DE AGOSTO DE 2010, INSCRITO A FOJAS 41054, N° 28438 DEL AÑO 2010 Y PUBLICADO EN DIARIO OFICIAL EL 21 DE AGOSTO DE 2010.
 OFICIO ORD. N° 280, DE 07 DE ENERO DE 2011, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.

CONSEJO DE ADMINISTRACION



PRESIDENTE

General Inspector de Carabineros

Don GERARDO GONZÁLEZ THEODOR

VICEPRESIDENTE

Coronel de Carabineros

Don GUILLERMO BENÍTEZ PAREDES

CONSEJERO LABORAL Y SECRETARIO

Jefe Departamento Tesorería COOPERCARAB

Don MARIO HERMOSILLA FUENTES

CONSEJERO

Coronel (I) de Carabineros

Don CARLOS ZANINETTI URZÚA

CONSEJERO

Jefe Sección de Secretaría

Doña LEONOR MORALES MÉNDEZ

CONSEJERO

Suboficial Mayor de Carabineros

Don ROBERTO VALDERRAMA URRÁ

CONSEJERO

Suboficial de Carabineros

Don MANUEL OSES DÍAZ

CONSEJERO

Sargento 1° (R) de Carabineros

Doña MARIA E. PETERS BARRERA



JUNTA DE VIGILANCIA

PRESIDENTE

Teniente Coronel de Carabineros

Don MARCELO DURÁN MUÑOZ

INTEGRANTE

Mayor (I) de Carabineros

Don EMILIO ALZÉRRECA VALENZUELA

INTEGRANTE

Oficial 1° de Secretaría de Carabineros

Don IDEAN SEPÚLVEDA PROBOSTE

EJECUTIVOS CASA CENTRAL

GERENTE GENERAL	Sr. RICARDO J. SANDOVAL QUAPPE
GERENTE COMERCIAL	Sr. JAIME GIACOMOZZI SANHUEZA
GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS	Sr. OSVALDO ORTÍZ ZÚÑIGA
GERENTE DE FINANZAS	Sr. FRANCISCO SEPÚLVEDA QUINTANA
GERENTE ADMINISTRATIVO	Sr. RAÚL A. ARELLANO DELGADO
AUDITOR INTERNO	Sr. ARSENIO MONTECINO MONTECINO

EJECUTIVOS MEDIOS CASA CENTRAL

JEFE DEPARTAMENTO INFORMÁTICA	Sr. LUIS TRONCOSO RODRÍGUEZ
JEFE DEPARTAMENTO CONTABILIDAD	Sra. ANA OSSANDON SALINAS
JEFE DEPARTAMENTO RR.HH.	Sra. DANIELA URREJOLA CISTERNAS
JEFE DEPARTAMENTO OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y SEGURIDAD	Sr. JORGE LATRILLE NIEMBRO
JEFE DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS	Srta. BEATRIZ MORALES ROJAS
JEFE DEPARTAMENTO CREDITOS Y COBRANZAS	Sra. HELGA CUEVAS SANDOVAL
JEFE DEPARTAMENTO TESORERIA	Sr. MARIO HERMOSILLA FUENTES

EJECUTIVOS SUCURSALES

GERENTE SUCURSAL IQUIQUE	Sr. ROBERT GOTSCHLICH BARRIOS
GERENTE SUCURSAL ANTOFAGASTA	Sr. ALEJANDRO CRESTÁ FORADORI
GERENTE SUCURSAL VALPARAÍSO	Sr. BOLIVAR SALAZAR RECABAL
GERENTE SUCURSAL CONCEPCIÓN	Sr. HERO NEGRON SCHLOTTERBACH
GERENTE SUCURSAL TEMUCO	Sr. CRISTIAN ASTORGA DEL POZO
GERENTE SUCURSAL PUERTO MONTT	Sr. SERGIO COTRONEO CONCHA

INFORME A LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS

El Consejo de Administración, de conformidad a lo dispuesto en el N° 1, del artículo 30° de su Estatuto, somete a la aprobación de la Junta General de Socios de la Cooperativa de Consumos de Carabineros de Chile Limitada, la 80° Memoria Anual, que contiene el resultado del ejercicio comercial y financiero comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2011.

Estos resultados se expresan en los Estados Financieros, incluidos el Balance General, Estado de Resultado, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los Estados Financieros al 31 diciembre de 2011, el cual presenta un remanente de M\$ 764.017, que será distribuido de acuerdo a la propuesta que se haga a la Junta General de Socios.

Además, de las materias relativas a actividades desarrolladas por el Consejo de Administración, de los premios, de la rentabilidad de las cuotas de participación y de un análisis pormenorizado de la gestión operativa durante el Ejercicio 2011, se incluyen los informes aprobatorios emitidos por la Junta de Vigilancia y de los Auditores Externos.

También se podrán apreciar los antecedentes financieros como los Balances Generales, Estado de Resultados, Estado de Flujo Efectivo y Notas a los estados financieros.

Finalmente, el Consejo de Administración agradece a los Señores Socios la confianza depositada en la gestión empresarial realizada con dedicación y esmero por todos los trabajadores de la Casa Central Santiago y de Sucursales de Iquique, Antofagasta, Valparaíso, Concepción, Temuco y Puerto Montt, en las distintas funciones que permiten el cometido de la Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Limitada.



El Consejo de Administración durante el Ejercicio del año 2011 celebró 12 sesiones en carácter ordinaria y 3 sesiones en carácter extraordinaria.

De acuerdo a las normas estatutarias en ellas se trató la dirección y manejo superior de la Empresa, como también la ejecución de las políticas delegadas por el Consejo de Administración y llevadas a cabo por la Gerencia General a través de las Gerencias de Áreas y Gerencias de Sucursales, en lo que a cada una corresponde.



GERENCIA GENERAL

Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda., – Coopercarab – presenta a consideración de sus socios y favorecedores, a la comunidad cooperativa nacional y a las autoridades representadas por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, su 80° Memoria Anual. En detallada síntesis se exponen los resultados alcanzados durante el año 2011, y una proyección para el año 2012.

Durante el último año, nuestro país alcanzó una expansión de su economía de 6,3%, expresada como variación del Índice Mensual de Actividad Económica (IMACEC), la cifra más alta en 14 años - previo a la crisis asiática -, luego que en 1997 aumentará 6,6%.

Para los expertos, el mayor dinamismo que presentó la economía se debió principalmente al aumento de la demanda interna, liderada por el consumo de las personas y la inversión en la construcción.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), en 2011, las ventas de comercio, en general, crecieron 11%, aunque inferior al 16% registrado en 2010. Respecto de las ventas anuales de Coopercarab, crecieron 2,39% respecto del año anterior, con un valor de **\$ 915.926.697**.

Dado el perfil individual de nuestros socios, en su mayoría funcionarios del Estado y pensionados del sector, la cifra más discreta del crecimiento indicado, se explica por sí sola, toda vez que la caída del desempleo y el incremento de las remuneraciones, dos de los factores más relevantes en el aumento del consumo, carecen de incidencia en la condición de nuestra masa societaria.

Necesario resulta anotar también que, contra todas las expectativas y proyecciones a inicio de año, la inflación alcanzó la barrera del 4% transformándose en un problema a superar y que, en lo particular, nos afectó directamente en nuestros resultados por el proceso de corrección monetaria como se explica en las páginas siguientes, como también debido a que todas las operaciones con nuestros socios no son reajustables y, en consecuencia Cooperativa debe asumir directamente los efectos de la inflación.

En asuntos de carácter normativo durante el 2011, el Poder Ejecutivo ingresó a trámite legislativo un proyecto de ley dirigido a introducir cambios en materia de gobierno corporativo, administración financiera, incremento en el valor de las multas por infracciones a la Ley General de Cooperativas, entre otros asuntos relevantes. El proyecto de ley se encuentra disponible en la página WEB del Departamento de Cooperativas, como también en nuestro sitio www.coopercarab.cl.

En la línea de incorporar mejores prácticas de buen gobierno corporativo y mayores niveles de transparencia, se propondrá a la Junta General de Socios, un conjunto de modificaciones al Estatuto de Cooperativa que abarcan reglas de no discriminación, proceso eleccionario de Consejeros, facultades para revisar y calificar el cumplimiento de requisitos estatutarios, entre otros asuntos de relevancia.

Durante el período nuestra base societaria ha mantenido su tamaño, con 74.717 socios activos al 31 de diciembre de 2011. Por aplicación de la reforma del Estatuto aprobado por Junta General de Socios de abril de 2010, 8.575 asociados pudieron acceder a una devolución de excedentes en aportes individuales por un valor de **\$ 2.619.386.500**, significativa ayuda al presupuesto familiar de nuestros asociados.

Acercando cada vez más Coopercarab a sus socios hemos logrado agregar más de 25.000 actualizaciones de datos personales en Santiago y Regiones, como medio para enriquecer y potenciar nuestra relación.

Con más de 1.235.283 operaciones registradas en el período, los reclamos provenientes de socios no superaron los 150 a nivel nacional. Especial atención hemos brindado en todos nuestros establecimientos para atender y explicar detalladamente los procesos de repactación de deudas, todos los cuales y sin excepción, se ejecutan con el consentimiento expreso y formal de cada socio, nunca de modo unilateral.

En la misma dirección de brindar una atención individual y preferente a cada socio, se implementó una solución informática que, en operaciones desde el 1º de octubre de 2011, enlaza a todos los establecimientos entre sí y con Casa Central, respondiendo a una modalidad de crédito en línea. Otras ventajas derivadas de esta mejora permiten ahora automáticamente crear cuentas de socios, la modificación sistémica en el maestro de socios, modificaciones a los parámetros de crédito, bajas y bloqueos de cuentas, ingreso y anulación de poderes, cartolas de acciones, entre otras funcionalidades.

En este mismo contexto, hemos procurado mantener nuestras tasas de interés por debajo a las observadas en grandes tiendas de giro similar al nuestro. Si bien ello disminuye proporcionalmente los ingresos y beneficios expresados como remanente, hace realidad el espíritu fundante de Coopercarab de proporcionar los mejores productos y servicios en las mejores condiciones de pago.

Cerrado nuestro Balance 2011, el resultado del ejercicio alcanza a **\$ 760.000.000**, cuya distribución se someterá a la aprobación de la Junta General de Socios a proposición del Consejo de Administración e Informe de la Junta de Vigilancia.

Para el año 2012, es posible que, empujado por el consumo privado, que está apoyado en las muy buenas condiciones del mercado laboral y en la inversión asociada a la reconstitución de los proyectos de concesiones y a la exposición del sector minero, el crecimiento de la economía nacional sea algo superior al 4% anual.

No obstante ello, la inflación puede terminar siendo un problema más complejo y difícil a lo esperado hasta hace pocos meses. Así, salvo que la situación internacional se determine más allá de lo que se pueda prever con la información conocida hasta hoy, el regreso de la inflación al 3% anual no será tarea fácil.

En este contexto, la Administración de Coopercarab, sustentada en las capacidades de sus trabajadores, perseverará en el cumplimiento de su principal objetivo estratégico cual es incrementar el valor patrimonial de Cooperativa, agregando a los buenos resultados económicos alcanzados, condiciones de sustentabilidad y desarrollo futuro.



RICARDO SANDOVAL QUAPPE
General (R) de Carabineros
Gerente General

ÁREA COMERCIAL

Durante 2011 la industria nacional del comercio al por menor (retail), pudo continuar la senda de crecimiento y masificación que había mostrado los últimos años, logrando aumentar la penetración de su propuesta hacia sectores cada vez más amplios y diversos, provocando cambios profundos en la economía, en el comercio, en el trabajo y sobre todo en la vida cotidiana de los segmentos más numerosos de la sociedad chilena. Gran parte de la sensación de modernidad, de inclusión social y de identificación con reales posibilidades de desarrollo de los chilenos se explican por esta nueva cultura de vida que ha posibilitado la expansión del Retail.

Pese a que durante 2011 nuestro país mantuvo una serena espera de los efectos negativos de la crisis en Europa, los peores augurios no se cumplieron y los efectos reales fueron más bien moderados y no afectaron de modo significativo las principales variables que interesan a la industria. Los aumentos de inflación fueron contenidos y el desempleo sufrió importantes retrocesos, manteniéndose en niveles históricamente bajos, mejorando las expectativas de las personas y permitiendo que el panorama económico nacional fuera decantando positivamente.

No obstante ello, durante el año hubo dos grandes eventos cuyas consecuencias todavía siguen afectando negativamente a la industria. En primer lugar, las demandas estudiantiles no resueltas durante los últimos años se tradujeron en una serie de movilizaciones sociales de gran convocatoria que afectaron durante parte importante del año las áreas centrales de las principales ciudades del país, afectando la actividad comercial en general y especialmente a Coopercarab, que además de verse perjudicada por su ubicación céntrica en las ciudades en que tiene presencia, también vio disminuir considerablemente el flujo de socios antes, durante y después de los días en que se efectuaban las movilizaciones por tener que participar en los servicios dispuestos.

Por otra parte, en junio de 2011, La Polar, una de las empresas más grandes y dinámicas del retail, reconoció haber incurrido en una serie de conductas impropias con sus clientes, para poder exhibir resultados económicos que de modo lícito no podría haber logrado, dejando a la empresa al borde de la quiebra y a cientos de miles de indignados clientes reclamando por sus derechos vulnerados.

Este lamentable suceso, no sólo produjo pérdidas millonarias en los inversionistas que habían confiado en la situación que informaba la empresa, sino que también produjo una sostenida reacción de repudio de la opinión pública, cuyo manto de desconfianza se extendió a todos los actores de la industria. Lo anterior ha impulsado a las autoridades a agregar nuevas normas a las existentes, buscando restringir las posibilidades de que ese tipo de actos se repitan, lo que ha obligado a modificar de modo significativo el modo de operar de las empresas al ver mucho más acotado su margen de maniobra comercial.

En este sentido, si bien para COOPERCARAB el adecuarse a este nuevo escenario ha implicado un esfuerzo adicional al que se ha estado realizando los últimos años, para perfeccionar nuestros procesos y entregar mejores propuestas de valor a nuestros socios, estas adecuaciones no han sido significativas ni han requerido mayores recursos, porque la mayoría de ellas ya se habían implementado en los últimos años o estaban en proceso de ejecución.

Para Cooperativa es una finalidad permanente el que sus socios se sientan acogidos, respetados y tomados en cuenta dentro de la empresa, y toda iniciativa que contribuya a esos objetivos, será siempre bien recibida.

El año 2011 las operaciones comerciales de Cooperativa alcanzaron un monto de **\$ 39.307.092.104** distribuidos en un 53,8% en Casa Central y el 46,2% restante a las Sucursales que componen COOPERCARAB. Durante el año, a nivel nacional se realizaron 1.235.283 operaciones de ventas a socios, cifra que da cuenta del creciente nivel de actividad de Casa Central y Sucursales y del interés por utilizar los servicios de Cooperativa.

La actividad de la Gerencia Comercial durante 2011 estuvo centrada principalmente en la entrega de productos y servicios de calidad a precios competitivos a nuestros socios, constituyendo de esta manera la mejor alternativa en el mejoramiento de sus condiciones de vida. Para poder cumplir este objetivo fue necesario realizar permanentes adecuaciones a nuestros procesos de trabajo y concentrar los esfuerzos en aquellas actividades que más valoran nuestros socios.

Las ventas de Cooperativa aumentaron durante 2011 un 2,39% respecto del año anterior, representando un incremento de **\$ 915.926.697**. Este crecimiento en el nivel de ventas se logró pese a lo complejo del escenario social vivido durante gran parte del año, que obligó al cierre anticipado de tiendas y su consecuente impacto negativo en la actividad comercial.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN COMERCIAL:

El Departamento de Gestión Comercial de Casa Central coordinó y llevó a cabo una serie de acciones tendientes a fortalecer el proceso comercial, entre las cuales se destacan:

Normalizar los procedimientos de trabajo del área de Post-venta, lo que permitió recuperar **\$ 127.932.440** en notas de crédito de proveedores.

Se realizó la liquidación de Navidad 2011 de modo simultáneo en todas las sucursales a nivel nacional, mediante modificaciones sistémicas a los códigos de familia de producto, situación inédita que permitió entregar los mismos beneficios a los socios, independientemente de la sucursal en que realizaron sus compras.

Se aumentó en un 50% la capacidad de bodegaje del Centro de Distribución Comercial de Cooperativa, para permitir el acopio y distribución de las mercaderías destinadas a Sucursales a través del sistema de compras centralizadas.

Las Secciones Electro Hogar y Zapatería se remodelaron aumentando su espacio de exhibición de mercadería en 60 y 16 metros cuadrados respectivamente.

Se incorporaron nuevas marcas de ropa de primer nivel, tanto en la Sección Caballeros como en la Sección Mujer.



DEPARTAMENTO DE MARKETING:

Durante el año 2011 los esfuerzos se orientaron al desarrollo y consolidación de una propuesta comercial atractiva y centrada en lo socios. Para ello, apoyó permanentemente a todas las sucursales con material gráfico y contenidos comerciales que relacionan las necesidades de nuestros socios con las soluciones que la Cooperativa les puede entregar. Asimismo se materializaron las siguientes actividades:

- 15 campañas comerciales a nivel nacional, las cuales nos permitieron una permanente interacción con nuestros socios y clientes.
- Se desarrolló una campaña nacional de actualización de datos, la que permitió a 24.975 socios renovar su compromiso con Cooperativa.
- Se elaboró un Video Institucional permitiendo ampliar nuestra presencia a nivel nacional y la difusión de las actividades en diversos medios y formatos.
- COOPERCARAB obtuvo el segundo lugar nacional en el Concurso Nacional de Vitricas de Navidad, categoría principal, actividad organizada por segundo año consecutivo por la empresa "Transbank", que convocó a 1.703 empresas comerciales asociadas, haciéndose acreedora a un premio consistente en un trofeo, \$ 2.000.000 y la publicación del galardón en un diario de circulación nacional.

GESTION AREA COMPRAS

Durante el período se fortalecieron los procesos de gestión con el fin de lograr mayor expedición en la adquisición de bienes y servicios para la venta de de nuestros socios, tanto en Santiago como en Regiones. En este sentido, se lograron importantes avances para extender su gestión a la compra de regiones, buscando homologar nuestra propuesta comercial en todas nuestras sucursales. De este modo, durante 2011 la compra centralizada a sucursales aumentó en un 22%, lo que representó un incremento de **\$ 610.560.514**.

Asimismo, otro importante avance durante 2011, fue la unificación en línea a nivel nacional de los movimientos del stock de productos a la venta.



ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS

El año 2011 se realizaron operaciones de venta a plazo a socios por un monto de **\$ 30.929.848.216**, correspondiendo al 78,68% de todo el movimiento comercial de COOPERCARAB.

Durante el año se realizaron diversas adecuaciones que permitieron mejorar la calidad del servicio que se entrega a nuestros socios y de las operaciones que lo sustentan, es así que mediante Resolución N°14 de 27.04.2011 de Gerencia General, se puso en funciones la Sección Control y Facturación, con el fin de modernizar el proceso de descuento mensual a socios, buscando con ello mayor efectividad y transparencia.

Asimismo, en el mes de mayo se dispuso poner en marcha un proyecto de modernización sistémica, que concluyó en el mes de Octubre de 2011 con la puesta en línea de las cuentas de crédito de todos los socios a nivel nacional, lo que permite que todo socio pueda adquirir en cualquier Sucursal sin tener que hacer trámites previos.



SOCIOS Y CONVENIOS

Durante 2011 se incorporaron 4.653 nuevos socios a COOPERCARAB. De este total, 2.141 socios corresponden a aquellos que se incorporaron al egresar de los diferentes Planteles de Formación de Carabineros de Chile. Se trata de nuevos profesionales que deciden incorporarse a nuestra Cooperativa para acceder a sus beneficios. Respecto de los 2.512 socios restantes, corresponden a ingresos individuales que provienen de las diversas instituciones en Convenio con COOPERCARAB.

Además, el año 2011 se formalizaron dos nuevos convenios, el primero, con la Empresa Zeal Sociedad Concesionaria S.A. y el segundo, con la Asociación de Funcionarios de la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos "ANFUDIBAM".

Durante el año se realizaron campañas para potenciar los Convenios de DIPRECA Y CAPREDENA, para lo cual se enviaron 3.053 cartas promocionales a potenciales socios. Asimismo, durante el último bimestre de 2011 se realizó una campaña de incentivo al ingreso que contemplaba descuentos y promociones para todos los nuevos socios que ingresaran a COOPERCARAB.

Por otra parte, con fecha 17.02.2011, mediante OSI N°6 de la Gerencia General se resolvió autorizar de manera permanente el ingreso de nuevos socios mayores de 70 años y menores de 80 a nivel nacional. Esta disposición da respuesta al anhelo de muchos pensionados que en algún momento habían sido socios de la Cooperativa, pero no podían volver a serlo debido a su avanzada edad.

CRÉDITO

Considerando que la gran mayoría de las compras que realizan nuestros socios son a plazo utilizando nuestro crédito, es preocupación permanente de COOPERCARAB mantener las mejores condiciones posibles de tasas de interés, plazos y períodos de gracia para nuestros socios, buscando entregar condiciones especialmente beneficiosas, que permitan establecer una diferencia real y tangible en relación con las condiciones generales que pueda estar ofreciendo el mercado. Para ello se monitorean permanentemente las tasas de interés y condiciones ofrecidas por los actores más relevantes de la industria, para ajustar nuestra propuesta al objetivo de aumentar el bienestar de nuestros socios.

Durante el año, la Central de Autorizaciones Remotas de Crédito otorgó 6.415 autorizaciones excepcionales de crédito centralizadamente, a socios que necesitaban realizar compras a Vendedores Viajeros de todas las Sucursales del país. Las autorizaciones excepcionales entregadas para ventas en terreno, aumentaron casi al doble en relación al año anterior, lo que da cuenta de la masificación en el uso de este sistema de verificación y autorización que permite comprar a los socios que de otro modo no podrían hacerlo.

De igual forma, se atendieron de manera preferencial las necesidades urgentes de nuestros socios, entregándose durante 2011 la cantidad de 51.432 pases de compra a nivel nacional. Esta cifra representa una disminución en relación al año anterior de más de un 55% en las autorizaciones extraordinarias, que se explica por la implementación del crédito en línea, que permitió eliminar los trámites para compras en todas las Sucursales a los socios con crédito vigente.

COBRANZAS

Durante 2011 se llevaron a cabo diversas acciones de Normalización de Cobranzas que permitieron recuperar **\$ 586.636.911**. Por otra parte, se realizaron castigos autorizados de aquellas cuentas en que las acciones de cobranza se habían agotado, recuperándose adicionalmente **\$ 145.525.220** en aportes.

Además, en el período se evitó que ingresaran a Cartera Vencida 5.318 cuentas por un total de **\$ 3.844.584.825** que se encontraban con morosidad, todo ello a través de Cobranzas telefónicas, revisión y cambio de cuentas de socios que en nuestros sistemas aparecían como activos y que actualmente se encuentran en situación de retiro, descontándose de esa forma la deuda a través de sus pensiones.

PERRY ELLIS
MEN - WOMEN



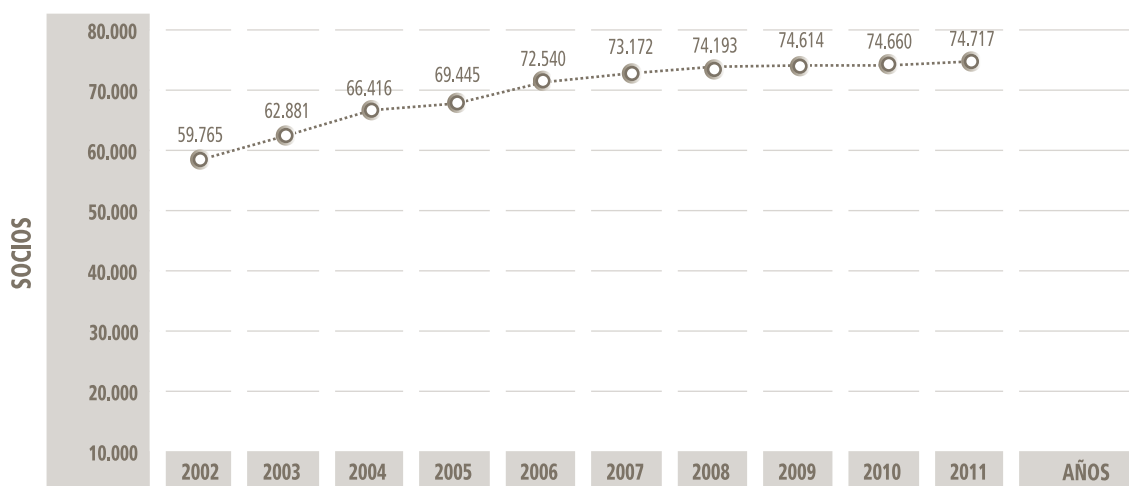
Eres Mujer
hasta el
30%

En compra de
más de 100.000
pesetas
se aplican los
descuentos de:
Perforación, Indumentia,
Lenceria, Calzado y Carreteras.

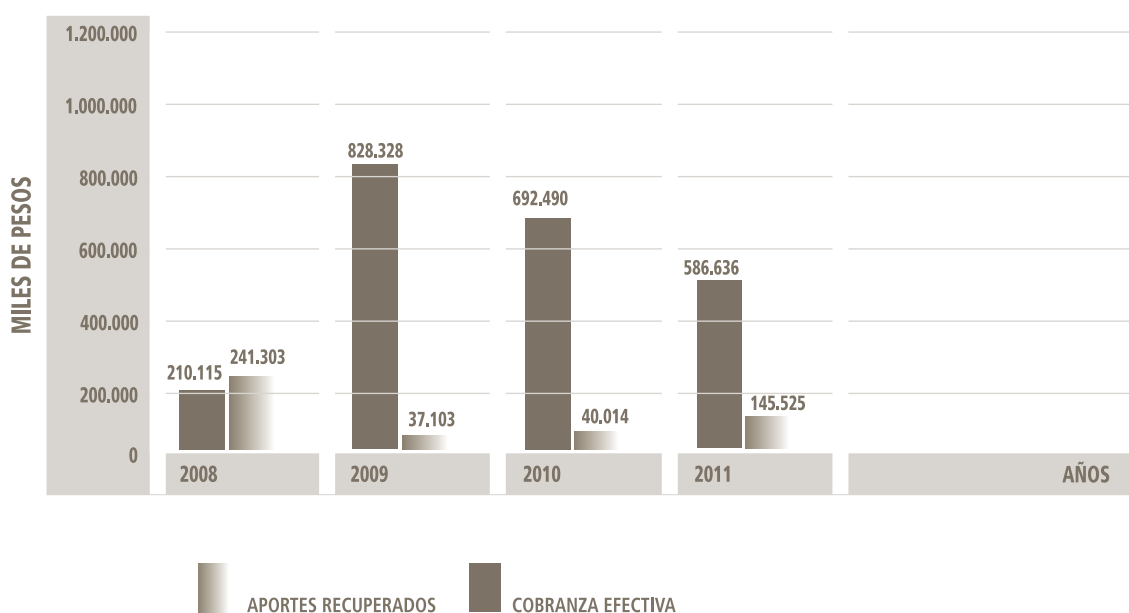


GRÁFICOS

SOCIOS REGISTRADOS



COBRANZA EFECTIVA Y APORTES RECUPERADOS



GERENCIA DE FINANZAS

En términos económicos la evaluación del año 2011, fue sin lugar a dudas, un período difícil para el mercado local especialmente el relacionado con el Retail, todo ello afectado por la crisis económica internacional y por la recesión en Europa y Estados Unidos, las cuales de alguna forma importante afectaron los principales indicadores económicos del país. El deterioro del entorno externo y los efectos de una política monetaria más restrictiva hicieron que el producto en Chile fuera perdiendo dinamismo hasta el cuarto trimestre que mostró una mejora significativa de 4.4%.

Este escenario con diferentes turbulencias externas afecta también a la economía nacional, la cual por encontrarse en buen pie para enfrentarla, le permite proyectar un crecimiento aproximado del 4% y una inflación acotada en torno al 3%, lo que supone un escenario interno más estable, no obstante debemos estar atentos a medidas que puedan contener mayores impactos internos.

Estos hechos económicos afectan naturalmente a nivel local. No obstante ello, nuestra empresa se encuentra fortalecida financiera y económicamente por el manejo moderado de recursos, la fidelidad y confiabilidad de nuestros socios y acreedores en general, como también por el esfuerzo mancomunado de todo el personal que trabaja en Coopercarab, lo cual nos facilitará enfrentar esta situación con mejores expectativas.

Por otra parte es necesario mencionar que el Índice de Corrección Monetaria del año 2011 fue de un 3,9%, en relación al año 2010 el cual representó un 2,5% produciendo un incremento del 56% lo que afectó el resultado de nuestra Cooperativa en la Revalorización del Patrimonio Social, que alcanzó a **\$ 752.886.401**.

Nuestra empresa durante el año 2011 tuvo una variación positiva en sus ventas reales de un 2,39% en relación al año 2010, lo que significó mayores ingresos de **\$ 915.926.697**, permitiendo con ello enfrentar en parte y con cierta tranquilidad el aumento del Índice de Corrección Monetaria que afecta el resultado del ejercicio.

Al referirnos a la gestión financiera durante este período, podemos mencionar que en el año 2011 se generaron los vencimientos de los créditos a largo plazo obtenidos en el año 2009, por la suma de **M\$ 12.000.000**, por lo anterior se procedió a negociar la deuda original que estaba distribuida en tres Bancos (M\$3.600.000, M\$4.800.000 y M\$3.600.000) reduciéndola en definitiva a dos instituciones bancarias.

En tal sentido, se mantuvo un total de **M\$ 10.100.000** como obligación bancaria a largo plazo (2 años) y **M\$ 1.900.000** deuda a corto plazo (Banco Estado y Banco BBVA) según tasa promedio mensual de 0,526% y 0,582% respectivamente.

En diciembre del año 2011 y por un excedente en caja se procedió al abono en la deuda de corto plazo la suma de **M\$ 100.000**, rebajando la cifra mencionada en el párrafo anterior a **M\$ 1.800.000**.

Además, se continuó con la política de inversión en depósitos a plazo de recursos propios, con el objeto de no mantener disponible inactivos e incrementar la rentabilidad del capital.

En el transcurso del año se ejecutó el Presupuesto Corporativo mensualmente informado al Honorable Consejo de la Coopercarab en los rubros de Ventas y Gastos, permitiendo con ello un adecuado control y conocimiento de la gestión desarrollada en cada establecimiento.

Durante el año 2011 se finalizó la última fase de la primera etapa del Proyecto de Renovación Tecnológica de la Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda., llamada Génesis I, la cual consideró la implantación del ERP Microsoft Dynamics GP en su versión 10.0 para las áreas de Finanzas, Administración de Órdenes de Compra de Mercaderías del Giro, Adquisiciones, Existencias de Insumos y finalmente Activos Fijos.

Dicho sistema se encuentra 100% operativo desde el mes de abril del año 2011, con capacitaciones a todo el personal involucrado tanto de Casa Central como de Sucursales.

La implantación del sistema descrito anteriormente se encuentra cancelado en su totalidad, a la empresa "MEKANO S.A.", proveedores de dicho ERP, manteniendo actualmente solo un contrato de soporte por 10 horas mensuales.

Por otra parte, en el mes de Agosto de 2011, se llevó a cabo la adquisición de dos nuevos servidores de primera generación para la migración de los datos del ERP Microsoft Dynamics GP desde los servidores de la Empresa MEKANO hacia estos nuevos equipos de propiedad de Coopercarab. Esto conlleva a un importante ahorro, debido a que se deja de pagar a empresas externas por la administración de dichos servidores, los cuales quedaron ahora en manos de personal especializado de Coopercarab. Estos elementos se encuentran alojados en el Data Center de la empresa IIA Ltda., en donde solamente se cancela un arriendo mensual.



UNIDAD AUDITORÍA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna, definida como una actividad independiente y objetiva de fiscalización y consultoría, concebida para añadir valor y mejorar las operaciones de la empresa, tiene por finalidad, el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno corporativo. En este contexto, es posible agrupar en 3 grandes áreas, las actividades realizadas en la Unidad de Auditoría:

1. Estados Financieros

a) Indagaciones, revisiones documentales y análisis de cuentas contables, orientadas a obtener seguridad que la información contenida en los Estados Financieros sean razonables, conforme a las normas emitidas por el Departamento de Cooperativas y Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en Chile, emitidas por el Ministerio de Economía y el Colegio de Contadores, respectivamente. Las revisiones abordaron las siguientes materias:

- Revisión de conciliaciones bancarias, en período interino y cierre de año.
- Análisis de antigüedad de los fondos a rendir cuentas.
- Comprobación de los saldos contable de mercaderías con el inventario practicado al cierre de ejercicio.
- Verificación de las provisiones realizadas al cierre del período contable.
- Revisión de los saldos por cobrar a los Socios con documentación de respaldo.
- Comparación de los saldos contables de capital con los antecedentes proporcionados por el sistema informático.
- Verificación de los castigos de cuentas por cobrar de Cooperados, en términos de antigüedad, causales del castigo y acciones de cobro realizadas.
- Revisión de la distribución de la revalorización del Capital Propio en las cuentas patrimoniales de la Cooperativa e individual correspondiente a los Socios (cuotas de participación).
- Análisis de la razonabilidad de las cuentas por pagar a proveedores, en términos de relación con el negocio y niveles de compra.

b) Evaluaciones de los criterios contables adoptados por la Cooperativa y su adecuada aplicación en los Estados Financieros.

- Durante el período 2011 el Departamento de Contabilidad incorporó como criterio contable el Seguro de Cesantía como una cuenta por cobrar. La Unidad de Auditoría, verificó su correcta aplicación de acuerdo a lo indicado en el Boletín Técnico N° 74 del Colegio de Contadores de Chile. Además, se comprobaron las cifras registradas en la contabilidad con los certificados emitidos por el organismo retenedor del Seguro de Cesantía en Chile.

c) Análisis de la correcta aplicación de las normas de revelación de los Estados Financieros de la Cooperativa, especialmente lo relacionado con las notas explicativas del balance, el cual proporciona información financiera adicional de hechos económicos ocurridos en el período y de aquellos que podrían afectar en el mediano plazo a la empresa.



2. Control Interno

a) Verificaciones y documentación de procesos relevantes ejecutados en la Cooperativa.

- Control en el cobro a Socios por concepto de despacho a provincias.
- Control de Notas de Créditos de Proveedores por Beneficios Comerciales.
- Ingreso de Socios e incorporación al sistema informático.
- Límites de Compras – Documentos de respaldo en la Autorización de excepciones.
- Renuncia de Socios y su debido traspaso desde Capital a Ex-Cooperados.
- Cierre de Caja diario, determinación y cobro de diferencias de caja terminal.
- Venta y custodia de Cupones de Gas en Casa Central.

b) Averiguaciones y proposiciones de iniciativas tendientes a mejoras en los procesos de la Cooperativa.

- Proposición de mejora administrativa del Servicio de Post-Venta.
- Sugerencia en el proceso de control de vacaciones pendientes del Personal de Casa Central.
- Proposición de mejora en el control de los límites de los descuentos voluntarios a trabajadores de la Cooperativa.

c) Indagaciones y proposiciones de procesos susceptibles de automatización mediante plataformas TI.

3. Herramientas Tecnológicas

a) Evaluaciones parciales de las diferentes plataformas informáticas utilizadas en la Cooperativa, en el contexto de los procesos ejecutados en los sistemas informáticos y su relación con las actividades y controles administrativos. Al respecto, es posible mencionar:

- Análisis de ERP Microsoft Dynamics GP, en términos de los perfiles técnicos, las capas de seguridad para el acceso a la ERP y las políticas de seguridad implementadas a las cuentas de usuarios de la ERP.
- Verificación de controles del Sistema Microsoft Dynamics GP en cuanto al proceso de pago a proveedores, especialmente en la duplicación de documentos, correlatividad en la emisión de cheques y la correcta definición de atributos en los campos claves de cada fase del proceso de pago.

ÁREA ADMINISTRATIVA

Durante el año 2011, se continuó en el proceso de desarrollo y regularización de las actividades asociadas a recursos humanos, infraestructura, mantenimiento de las instalaciones y modernización de los sistemas de seguridad de Casa Central y Sucursales. Particular preocupación representó para la Administración las obligaciones contraídas por Coopercarab en materia de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, lo que llevó a la creación de un Departamento destinado exclusivamente a estas materias.

1.- DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1.1. Sección Personal

El resultado de los esfuerzos por mejorar los procesos productivos y contribuir al logro de los objetivos de esta Coopercarab ha potenciando la demanda interna por profesionales, técnicos y trabajadores en general para el mejor funcionamiento de los equipos de trabajo. Durante el año 2011 se contrataron 28 trabajadores en Casa Central y 17 en Sucursales, con lo cual se completó la planta de personal adecuada para cumplir con los nuevos desafíos comerciales de la empresa. Además, 8 alumnos realizaron su práctica profesional y se materializaron 20 ascensos laborales en Casa Central y 18 en regiones. En materia de bienestar para los trabajadores de la empresa, se materializó lo siguiente:

- BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES DE COOPERCARAB

Gracias al aporte de los trabajadores de COOPERCARAB, es posible sustentar diversos beneficios y servicios, como son:

- Seguro Complementario de Salud

Durante el año 2011 se puso término al contrato de Seguro Complementario de Salud con la Asegurador "BCI Seguros", suscribiéndose un nuevo contrato para este importante beneficio con la Aseguradora "Consorcio", mejorando aspectos importantes de la póliza anterior en lo referido a prestaciones médicas y reembolso de remedios. Actualmente figuran en la nómina del Seguro Complementario 426 trabajadores. Durante el año 2011 se reembolsó la cantidad de **\$ 47.047.053**.

- Préstamos

Todo el personal afiliado al Bienestar Social de los trabajadores de la empresa puede solicitar préstamos de auxilio y médicos. Durante el año 2011 se realizaron préstamos por un monto total de **\$ 8.430.747**.

En materia de préstamos médicos se beneficiaron un importante número de trabajadores, concediéndose préstamos por un monto tal de **\$ 14.879.143**.

1.2 Sección Remuneraciones

Con la finalidad de mejorar el proceso remuneracional de la empresa se continúa trabajando en la implementación de un sistema de "Remuneración Centralizada", iniciativa que permitirá fortalecer el control contable de Casa Central y Sucursales.

1.3 Sección Selección y Desarrollo

La preocupación por la calidad de servicio al cliente y potenciar el desarrollo profesional de nuestros trabajadores, permitió que se realizaran capacitaciones dirigidas a las necesidades específicas de los equipos de trabajo y brindar apoyo a un total de 18 trabajadores que se encuentran formándose profesionalmente.

Para mantener una gestión orientada a la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes y al logro de los objetivos, se capacitaron durante el año 2011 un total de 287 trabajadores en diversas áreas de gestión con un total de 8.980 horas de capacitación y una inversión de **\$ 49.347.313**, de los cuales **\$ 32.126.928** fueron cancelados a través de la OTIC, cargándose como crédito SENCE, y **\$ 10.768.920** fueron cancelados a costo de la empresa. Se realizaron 38 promociones de cargos.

Se impartieron cursos de “Excel” básico e intermedio, “Logística para Retail”, “Gestión Financiera”, Electricidad Industrial, Administración de Bodega, Atención al Cliente, Técnicas de Ventas, Seguridad de Empresa, y Gobernabilidad para Cooperativas. Asimismo, se aplicó un programa de Perfeccionamiento para Guardias de Seguridad.

Con apoyo de tecnología informática se mejoraron los tiempos de respuestas a todos los procesos de reclutamiento y selección, registrándose a través de la página web un total de 1.325 postulaciones para 45 requerimientos, de las cuales se derivaron 120 procesos individuales de selección durante el período.

2. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS Y SEGURIDAD:

a) En el mes de Marzo 2011 el Departamento de Operaciones Administrativas, Seguridad y Prevención de Riesgos, fue reestructurado con la creación del Departamento de Prevención de Riesgos, quedando en definitiva con la responsabilidad administrativa de gestionar los recursos, mantenimiento y reparación de Casa Central y Sucursales.

b) Durante el mismo mes y previo llamado a licitación a las empresas aseguradoras de la plaza, se renovaron las Pólizas de Seguros corporativos de Casa Matriz y Sucursales con la empresa “Aseguradora Magallanes S.A.”, cuya cobertura total es de **1.318.680 U.F.**

c) Se procedió a la renovación del vehículo asignado a Gerencia General, y vía Leasing del Banco Crédito e Inversiones, fueron adquiridos un camión marca Ford para Venta Viajera Central y un Furgón marca Hyundai para el servicio de Post-Venta.

d) Con el objeto de brindar mayor confort a socios y clientes, se procedió a la reparación del Sistema de Aire Acondicionado de nuestra Casa Matriz, con una inversión **\$ 33.982.417.-**

e) En el marco de las Políticas Preventivas de Seguridad de la empresa, se contrató a la reparación de las escaleras mecánicas de Casa Central con un costo de **\$ 11.119.750.-**

f) En el mes de Junio se puso en marcha el Módulo Informático KMC de Requisiciones y Solicitud de Compras, aplicación que permite uniformar los procedimientos de requerimientos de insumos y compra de los mismos.

g) Se adquirió una plataforma tipo mecano por un valor de **\$ 13.625.500.-** con lo cual se aumento la capacidad de almacenaje de bodega CEDICO; con una superficie de 176 m2 equivalente a 527 m3

h) Se reemplazó el ascensor montacargas de Sucursal Valparaíso mediante un contrato firmado con la empresa OTIS por un valor total de **\$ 32.386.450**, lo que ha permitido mejorar la calidad de atención y el desplazamiento de socios y clientes en óptimas condiciones de seguridad.

i) Durante el período se renovaron los sistemas de detección de alarmas ubicadas en prendas de vestuario y especies diversas que se comercializan en Coopercarab, adquiriéndose sensores marca “SENSORMATIC” por un valor de **\$ 7.865.900**, aumentándose con ello las condiciones de seguridad de la empresa.

j) Se efectuó el mejoramiento del sistema de circuito cerrado de televisión (CCTV) con la instalación de tres equipos grabadores digitales y de 22 cámaras adicionales a las ya existentes. Este mejoramiento se llevó a cabo a través de un contrato de arrendamiento con la empresa "Seguridad y Tecnología Quirotec Ltda.", cuyo costo asciende a 16 U.F. mensuales por 36 meses y luego de cumplido este plazo, este equipamiento pasa a Activo Fijo de Cooperativa.

k) Se realizó la enajenación de un camión marca IVECO y de un acoplado, mediante subasta pública, generando para Coopercarab la cantidad de **\$ 8.000.000**. Asimismo, se procedió a rematar mobiliario y especies muebles dadas de baja y que se encontraban almacenados en la Bodega "Miguel León Prado", ingresando por dicho concepto un valor aproximado de **\$ 2.000.000**.

l) Remodelación y habilitación del Área de Venta, en el 4º piso de Casa Matriz, para la instalación del Área Electro Hogar, por la suma de **\$ 15.348.666**.

m) Remodelación y habilitación del Área de Venta, en el 3º piso de Casa Matriz, por la suma de **\$ 15.366.272**.

3. DEPARTAMENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

a) Mediante Resolución N° 1, de fecha 20 de enero de 2011, se aprobaron las Políticas de Prevención de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional, procediéndose a su publicación y difusión a nivel nacional.

b) A través de la Resolución N° 3, de fecha 14 de febrero de 2011, se resolvió conformar el Departamento Prevención de Riesgos Profesionales, con vigencia a partir del 1º de marzo de 2011, empleando recursos profesionales ya existentes en COOPERCARAB.

c) De acuerdo a la firma de Protocolo PEC con Mutual de Seguridad, a contar del primer semestre del año 2011 se aplica el Modelo de Gestión de Riesgos "Empresa Competitiva", con evaluación semestral a cargo de Mutual de Seguridad, la que en su aplicación establece una variación positiva en el cumplimiento de un 86% en comparación con el período anterior cuyo diagnóstico alcanzó un 59%.

d) Se procedió a la actualización de "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad".

e) Se dictaron un total de 355 charlas respecto de la Obligación de Informar, regularizando con esta acción el requerimiento de carácter legal, contemplado en el D.S. N° 40.

f) Se efectuaron comisiones de servicio a la totalidad de las Sucursales para regularizar la Obligación de Informar D.S. N° 40, permitiendo cubrir a 229 trabajadores.

g) A nivel nacional se realizaron 72 Evaluaciones de Puestos de Trabajo EPT, por parte de Mutual de Seguridad, con la finalidad de establecer mejoras ergonómicas en los puestos administrativos para el período 2012.

h) Durante el período se realizó un Simulacro Anual de Evacuación en Casa Central, con participación de representantes de la Cartera de Comercio de Mutual de Seguridad, destacándose la preparación, organización y seriedad de la actividad.

i) Entre los meses enero a diciembre, 379 trabajadores recibieron capacitaciones ocupacionales, lo que representa un 55% de la masa laboral de la empresa.

j) Se procedió a la elaboración de distintos procedimientos de trabajo relacionados con la Seguridad y Salud Ocupacional, estandarizándose su aplicación y ejecución.

k) Se llevaron a efecto inspecciones de Seguridad a la totalidad de las dependencias de Casa Central y Sucursales, con la finalidad de aplicar acciones correctivas en las condiciones ambientales en pos de la seguridad de trabajadores, socios, clientes y proveedores.

l) Conforme al Decreto Supremo N° 67, SOBRE EXENCIONES, REBAJAS Y RECARGOS DE LA COTIZACIÓN ADICIONAL DIFERENCIADA en relación a los índices de siniestralidad y accidentabilidad de las empresas, Coopercarab mantuvo el pago de la cotización básica por concepto del Seguro de Accidentes y Enfermedades Profesionales un 0,95% y de cotización adicional de un 0,00%, por los siguientes dos años, resolución que constituye un reconocimiento a la gestión emprendida por COOPERCARAB en materia de seguridad laboral.



SUCURSAL IQUIQUE



Durante el año 2011, la Sucursal Iquique de COOPERCARAB, estuvo bajo la administración de Don ROBERT GOTSCHLICH BARRIOS.

La gestión comercial, administrativa financiera y de personal, se desarrolló conforme a las políticas de la empresa y su orientación estratégica, buscando privilegiar y optimizar las condiciones y calidad de vida de nuestros socios, proporcionando bienes y servicios de calidad a precios competitivos y en las mejores condiciones de pago.

1. ÁREA COMERCIAL

1.1. Compras

Durante el año 2011 se adquirieron mercaderías por un monto de **\$ 916.588.586**, lo que comparado con el año 2010 que fue de **\$ 1.153.873.351**, significando una disminución de **\$ 237.284.765**, que representa una variación – 20,5 %.

Las compras centralizadas del año 2011 representaron un incremento del 20,6 %, respecto del año anterior, lo que significó el cumplimiento de las políticas de comercialización a nivel central, lo que contribuyó a aumentar la oferta del mix de productos. El aumento de las compras centralizadas y la mejora cualitativa de la mercadería recibida, contribuyo eficazmente a contrarrestar la caída en las compras efectuadas directamente por la tienda de Iquique.

1.2. Manejo de Stock

Con relación al stock, se aumentó de **\$ 241.279.367** el año 2010 a la suma de **\$ 277.585.773** año 2011, cuya diferencia es de **\$ 36.306.406**, correspondiente al 15 %.

1.3. Ventas

Las ventas del año 2011 alcanzaron la suma de **\$ 1.397.640.496** en comparación con lo registrado el 2010 de **\$ 1.356.183.528**, con un aumento de **\$ 41.456.968**, lo que representa un 3,06 %.

1.4. Liquidaciones y Promociones

Durante el período se realizaron liquidaciones de mercaderías correspondientes al stock en rezago, aquellas de rotación lenta y mercaderías discontinuadas, logrando rebajar las existencias en forma significativa.

Se efectuaron diferentes procesos de promociones y sorteos lo que tuvo gran aceptación por parte de los socios, destacándose el premio navideño para Sucursales que recayó en una socia de la Región.

1.5. Otras acciones de Marketing

Se implementaron estrategias destinadas a obtener mejores resultados en las ventas, mediante el trabajo de la Visual Merchandising, logrando optimizar la comunicación comercial de la tienda a través de implementación de vitrinas, focal point, sectores de ofertas, ordenamiento de percheros, muebles y otros soportes, según tipo de productos y Secciones de Ventas.

Se distribuyeron 1.000 unidades del Catalogo de Navidad 2011 a socios y clientes con objeto de fortalecer la presencia de la tienda en la región, además de los distribuidos para el Día del Padre, Día de la Madre, Escolar y Tecnológico



2. ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 182 socios - Renuncias: 242 socios

Los ingresos corresponden a 100 miembros de Carabineros, 33 miembros del Ejército de Chile, 31 miembros de la Policía de Investigaciones, el resto provienen de otros Convenios. En cuanto a egresos, 10 se relacionan con la Fuerza Aérea por término de Convenio, 24 por fallecimiento, y el resto por motivos económicos y salud de los socios.

2.2. Administración de convenios

La comunicación permanente con las distintas Instituciones con la cuales se mantiene convenio vigente, ha permitido ejercer la política actual de la Empresa en cuanto a la normalización para el otorgamiento de crédito, evitando con esto bajar el porcentaje de socios con saldos impagos, como también contener los montos por morosidad.

2.3. Nuevos convenios. No hubo.

3. AREA ADMINISTRATIVA:

3.1. Capacitación del Recurso Humano.

Durante el año 2011, la gestión se centró en la programación de las actividades administrativas, financieras y de control, para lo cual se instauró por disposición de la Administración el cargo de Jefe Administrativo, promoviéndose por razones profesionales y personales a un trabajador de dicha Sucursal que se desempeñaba como Jefe de la Sección Control Stock.

Con el fin de potenciar las capacidades profesionales y técnicas para el logro de metas y necesidades, en el año 2011 se desarrollaron las siguientes capacitaciones: Charla Comité Paritario; Plan de evacuación del edificio para casos de terremotos y/o tsunami, ejecutado operativamente en coordinación con los planes de ejecución emanados por ONEMI Regional; Curso de Administración de Riesgos para Supervisores; Curso de Orientación y Prevención de Riesgos; Curso de Investigación de Accidentes en el Trabajo; Curso de Prevención y Manejo de Conflictos, y Curso programa Excel en el trabajo básico.

3.2. Mejoramiento en Infraestructura, Instalaciones y Servicios

Se procedió a la reparación, cambio y pintado de calaminas galvanizadas en la techumbre del edificio de la Sucursal, con una inversión de **\$ 1.371.701.**

Se dispuso de una nueva distribución y utilización de los espacios en las Secciones de Ventas Caballeros, Zapatería y Deportes, logrando con ello una mejor presentación y ordenamiento en la exposición de productos.

SUCURSAL ANTOFAGASTA

Durante el año 2011, la Sucursal Antofagasta de COOPERCARAB, estuvo bajo la administración de Don ALEJANDRO CRESTA FORADORI, quien ha focalizado su gestión dando especial énfasis al mejoramiento, en primer lugar, del clima laboral entre los trabajadores y en segundo lugar, de la infraestructura de la tienda en función de una mejora sostenida en la calidad de atención a nuestros clientes, además atendiendo la problemática de Seguridad e Higiene de sus socios y colaboradores, para el logro de la certificación del Programa Empresa Competitiva. No obstante lo anterior, la gestión abarcó tres ejes importantes como son: Ventas, Stock y Recurso Humano.

1. AREA COMERCIAL

1.1. Compras

Atendiendo las nuevas tecnologías, la inmediatez de la información y las ofertas atractivas para nuestros socios, la Sucursal puso mayor énfasis aún en incorporarse al proceso de compra centralizada. Para ello, la Supervisora de Ventas concurrió en diversas ocasiones a las muestras o showrooms en la ciudad de Santiago, a fin de unificar productos y gestionar compras en forma congruente con las políticas de Casa Central.

El total de compras efectuadas el año 2011 a proveedores ascendió a la suma de **\$ 1.025.406.052**, de este monto, la suma de **\$ 321.327.867** corresponde a compras centralizadas, lo que representa un 31,3 % del total de compras. El año 2010 la compra total fue de **\$ 757.560.350** y de este monto la compra centralizada ascendió a la cifra de **\$ 251.277.770** lo que representa un 33.2% de incremento. La variación total de los montos de compra entre el 2010 y el 2011 corresponde a 26,1%



1.2. Ventas

En el año 2011 las ventas de la Sucursal Antofagasta ascendieron a la suma de **\$ 1.758.034.348**, lo que representa un crecimiento de un 8,02 % de variación positiva respecto a las ventas del año 2010. Este aumento en las ventas tiene directa relación con las estrategias de ventas, marketing, incentivo del personal y contacto con los socios, lo que determinó positivamente dicho mejoramiento.

1.3. Manejo de Stock

Se continuó el manejo de stock en forma similar al año 2010, iniciándose el año 2011 con un saldo valorizado de **\$ 416.913.646** y con un stock de **\$ 403.394.138**, que representó una disminución de un 3,2 % respecto al año anterior, lográndose una disminución del stock de aquellos productos con una antigüedad superior a un año.

1.4. Liquidaciones

Se desarrollaron acciones destinadas a eliminar el stock, poniéndose especial atención en los fines de temporada, lo que permitió liquidar productos con un 30% hasta un 70 % de descuento, a fin de evitar el bodegaje y la obsolescencia de la mercadería. En la actualidad se cuenta con productos renovados y atractivos a disposición de nuestros favorecedores.

1.5. Otras acciones de Marketing

Durante el año 2011 se contrató un servicio de publicidad radial en la Radioemisora "Máxima FM" de Antofagasta, con gran sintonía local, permitiendo aumentar la concurrencia de clientes no socios, como asimismo, se difundieron todas aquellas campañas de ofertas, liquidaciones y descuentos especiales, impactando positivamente en las ventas.

Se entregamos 1.500 unidades del Catalogo de Navidad 2011 en diferentes puntos de la ciudad a clientes y a socios en la tienda para fortalecer nuestra oferta de productos. Además de entregarse toda la batería de Catálogos que se confeccionaron durante el año, Tecno Digital, Día del Niño, entre otros.

2. ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 208 socios y Renuncias: 256 socios.

Se incrementó el número de socios de esta Sucursal, con un total de 208 personas. En cuanto al número de egresos, éstos sumaron un total de 256 personas. Cabe hacer presente que de las 256 renuncias, 112 corresponden a cuentas que se encontraban en cobranza o por término del convenio, por lo que corresponden a cierres obligados, lo que equivale a un 43,7 % del total de egresos. Un 32,4 % de los egresos corresponde a renuncias por asuntos particulares. El restante 23,9 % corresponde a otros motivos de renuncia.

SUCURSAL VALPARAÍSO



Durante el año 2011, la Sucursal Valparaíso de COOPERCARAB, estuvo bajo la administración de Don BOLÍVAR SALAZAR RECABAL, los esfuerzos se orientaron a mejorar las condiciones y calidad de vida de los socios y clientes, proporcionando bienes y servicios de calidad, con precios competitivos y las mejores condiciones de pago.

1. AREA COMERCIAL

1.1. Compras

Durante el año 2011 se adquirieron mercaderías por un monto de \$ 2.293.886.430, lo que comparado con el año 2010 que fue de \$ 1.950.639.794, significó un incremento de \$ 343.246.636, que representa una variación de 14,96%.

1.2. Manejo de Stock

Con relación al stock se aumentó de \$ 617.379.538 el año 2010 a la suma de \$ 827.847.744, cuya diferencia es de \$ 210.468.206, correspondiente al 25,42 %.

1.3. Ventas

Las ventas efectuadas el año 2011 ascendieron a la suma de \$ 3.678.529.192 comparada con los \$ 3.332.474.295 del período anterior, con un aumento de \$ 346.054.897, lo cual representa una variación de un 9,36%.

1.4. Liquidaciones y Promociones

Se realizaron liquidaciones de mercaderías correspondientes al stock de rotación lenta y mercaderías discontinuadas, logrando rebajar las existencias en forma significativa.

Se efectuaron promociones con aporte de los proveedores, efectuándose sorteos con motivo del aniversario de la Sucursal, Carabineros de Chile, Día de la Madre, del Padre, del Niño, Fiestas Patrias y Navidad, como una forma de acercar la Sucursal al Socio.

1.5. Otras acciones de Marketing

Se realizaron charlas informativas sobre los beneficios de esta Cooperativa en los Grupos de Formación Policial de Viña del Mar y Ovalle, lográndose que la totalidad de los Carabineros Alumnos ingresaran como socios. Se informó permanentemente a los diversos Círculos de Personal en Retiro de la IV y V Región, acerca de las liquidaciones y venta viajera a las diferentes comunas de las mencionadas regiones, a través propaganda radial y página Web de COOPERCARAB.

Se distribuyeron 2.000 unidades del Catalogo de Navidad 2011 a socios y clientes con objeto de fortalecer la presencia de la tienda en la región, además de los distribuidos para el Día del Padre, Día de la Madre, Escolar y Tecnológico.

2. ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 507 socios y Renuncias: 494 socios.

Ingresos de socios obtenidos a través de charlas en Cuarteles de Investigaciones y visitas a Unidades de Carabineros de Chile de la Zona.

Las renuncias de los socios fueron por motivos económicos y/o de salud.



2.2. Crédito

Se realizaron dos campañas de activación de crédito durante el año en los meses Junio y Octubre, destinada a los funcionarios de la V Zona de Carabineros de Chile, en total se enviaron 1.804 cartas de promoción, con excelentes resultados.

2.3. Cobranza

Durante el año se logró mantener bajo control la cartera de cobranza en un 22,03 %, sin registrar aumentos significativos.

Se enviaron cartas de cobranza a los socios con cesación de pagos, logrando recuperar para COOPERCARAB \$ 11.000.000.

Por otra parte, se regularizaron 135 cuentas de socios con pagos parciales, quedando al día con sus obligaciones.

3. AREA ADMINISTRATIVA

3.1. Capacitación del Recurso Humano

Se dictaron por parte de Mutua de Seguridad las siguientes actividades: Curso Orientación en Prevención de Riesgos (OPR); Curso Programa Empresa Competitiva para Comités Paritarios; Charla de Sentarse bien; Charlas PEC CPHS (Comité Paritario Higiene y Seguridad); Charlas PEC Supervisores; Charlas PEC Ejecutivos; Charlas Investigación de Accidentes; Charlas sobre Manipulación de cargas, y Curso dictado por la Universidad de Valparaíso sobre Logística para Retail.

3.2. Mejoramiento en Infraestructura, Instalaciones y Servicios

Se procedió a la renovación del montacargas de la Sucursal, conforme a las nuevas normas de seguridad establecidas en la Ley, otorgándose mayor seguridad y comodidad tanto al personal como socios y clientes. Dicho proyecto tuvo una inversión total de \$ 35.726.624.

3.3. Equipamiento Computacional

Se renovaron todos los terminales de preventa y venta (9 y 4 respectivamente), además del cambio de memoria por una de mayor capacidad para los sistemas informáticos administrativos.



SUCURSAL CONCEPCIÓN



Durante el año 2011, la Sucursal Concepción de COOPERCARAB, estuvo bajo la administración de Don HERO NEGRON SCHLOTTERBACH, orientándose los esfuerzos a mejorar las condiciones de infraestructura comercial y administrativa de la tienda, conforme a las políticas de la administración en función de una mejora sostenida en la calidad de la atención a nuestros clientes. Como asimismo la infraestructura de Seguridad e Higiene a sus socios y colaboradores para el logro de la Certificación del Programa Empresa Competitiva.

1. ÁREA COMERCIAL

1.1 Compras

Las compras de la Sucursal alcanzaron un monto de **\$ 2.256.132** en comparación al período 2010 de **\$ 1.763.322**, todo lo cual permitió un aumento de **\$ 492.810.225** con respecto al año 2010, equivalente a un 27.95%.

1.2. Ventas

Las ventas en general de la Sucursal, sin incluir los vendedores viajeros, alcanzaron un total de \$ 2.889.694, registrándose un aumento el año 2011 con respecto al 2010 (\$ 2.198.945) de **\$ 690.748.726**, valor equivalente al 31.41 %.

El sistema de Venta Viajera disminuyó sus ventas en **\$ 116.418.201** equivalente al 16.63 %, ya que en los meses de Enero a Mayo del 2011 salió en gira sólo un vendedor y solo a contar del mes de Junio se incorporó un segundo vendedor.

Considerando la venta de salón y vendedores viajeros se alcanzó a **\$ 3.473.142** en comparación a período anterior que ingresaron solo \$ 2.898.811, registrándose un aumento de **\$ 574.330.525**, equivalente al 19.81%.

1.3. Manejo de Stock

La Sucursal incrementó su stock en \$ 15.682.892, desde **\$ 624.747.758** el 2010, hasta **\$ 640.430.650**, lo que representa un 2,51%.

1.4. Liquidaciones y Promociones

Se implementó un calendario de liquidaciones coherente con las grandes Tiendas lo que permitió vender gran parte de la mercadería y renovar el stock para el año 2012.

Se instaló un Bazar al interior de la tienda a través del cual se liquidaron diferentes prendas de ropa que habían quedado rezagadas de años anteriores.

Durante el mes Aniversario de COOPERCARAB, se entregaron premios relámpagos a socios que se encontraban comprando en diferentes Secciones de la tienda.

Con el aporte de las empresas Lipigas y Abastible, se generaron Sorteos para socios cuyo premio mayor consistió en dinero para compras en la propia Sucursal.

1.5 Otras acciones y Marketing

Se distribuyeron 4.000 volantes y 1.500 revistas Catálogo Navidad 2011 en diferentes puntos de afluencia de público, para la promoción y difusión de la tienda, con el fin de atraer al público propio y en general.

Asimismo y en el transcurso del año, se desplegaron acciones programadas y focales con motivo del Día de la Madre, del Padre, del Niño, entre otros.

2. ATENCION Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 429 socios – Renuncias: 351 socios.

Se efectuó Charla y captación de Socios en el Grupo de Formación Policial de Carabineros Concepción y en la Policía de Investigaciones de Chile.

2.2 Administración de Convenios

Se incorporaron los siguientes Convenios: Laboratorio Oftalmológico Rodenstock, sumándose al del Laboratorio Megalux, para entregar otras alternativas de productos y precios a los Socios; Preuniversitario Pedro de Valdivia destinado a los trabajadores de la Sucursal y a sus familiares directos (cónyuges e hijos), con descuentos preferenciales.

Se mantienen convenios con Farmacia Cruz Verde, Empresa Líder para venta de vales de Supermercado y Venta de vales de gas Abastible y Lipigas.

3.- ÁREA ADMINISTRATIVA

3.1. Gestión de Recursos Humanos

Durante el año 2011 se implementó el cargo de Visual Merchandising, para gestión de la tienda y vitrinas, levantamiento de campañas gráficas, puntos focales y en general acondicionamiento desde la perspectiva del marketing del local comercial.

Se contrataron tres Vendedoras para potenciar la Fuerza de Venta y brindar una mejor atención a Socios y clientes, siendo destinadas a las Secciones Caballeros, Zapatería y Sección Mujer la cual fue unificada con la Sección Juvenil.

3.2. Mejoramiento de infraestructura, instalaciones y servicios

- Instalación de cerámica en la Bodega de Recepción de Mercaderías en el primer piso de la tienda y bodega de Muebles.
- Habilitación de oficina y muebles para la Visual Merchandising y Administrativo de Reloj Control.
- Habilitación de una cuarta línea de REDCOMPRA en la Sección DECOHOGAR (cuarto piso), para facilitar la atención de Socios y público. Asimismo, se habilitó un punto focal para la exhibición de artículos de Pesca, Caza y deportes en general.
- Habilitación de duchas para los Operarios de la Sucursal.
- Se cambió Frontis Publicitario en la Sucursal.
- Se instalaron antenas para el control de la mercadería mediante detectores electrónicos, como asimismo, se adquirieron etiquetas autoadhesivas, detectores electrónicos y desactivadores para proteger dicha mercadería en la tienda. En materia de prevención de riesgos se instalaron huinchas antideslizantes en escaleras y señalizaciones de emergencia.
- Se renovó el equipamiento computacional de la Sucursal.



SUCURSAL TEMUCO



Durante el año 2011, la Sucursal Temuco de COOPERCARAB, estuvo bajo la administración de Don CRISTIAN ASTORGA DEL POZO, fortaleciendo la política permanente de otorgar un servicio de calidad a los socios y clientes, proporcionando bienes y servicios con precios competitivos y en las mejores condiciones crediticias.

1. Área Comercial

1.1 Compras

En relación a las compras, el año 2010 alcanzaron la suma de **\$ 2.071.538.346** y para el año 2011 la cifra fue de **\$ 2.246.891.026**, lo que se tradujo en un aumento equivalente al 8,5%.

1.2 Ventas Brutas

Con respecto a las ventas, el año 2010 se alcanzó la cifra de **\$ 3.928.524.344**, para el año 2011 la cifra fue de **\$ 4.131.791.114**, lo que significó un aumento de un 5,2%.

Las ventas al crédito socios alcanzaron un total de **\$ 3.735.012.079** que comparado con igual período del año anterior de **\$ 3.622.124.436** representa un aumento de **\$ 112.887.643**, equivalente a un 3,1%. Los mayores crecimientos se observaron en las Secciones Zapatería, Mujer, Deco Hogar y Muebles.

Las ventas al contado socios alcanzaron un total de **\$ 318.435.836** que comparado con igual período del año anterior de **\$ 158.930.421**, representa un aumento de **\$ 159.505.415**, equivalente a un 100,4%. Los mayores crecimientos fueron en las Secciones Zapatería, Óptica y Uniformes.

Las ventas al contado público alcanzaron un total de **\$ 199.301.470** que comparado con igual período del año anterior de **\$ 144.253.335**, representa un aumento de **\$ 55.048.135**, equivalente a un 38,2%. Los mayores crecimientos fueron en las Secciones Óptica, Juguetería, Zapatería y Uniformes.

1.3. Manejo de Stock

En cuanto a los niveles de stocks las existencias han disminuido en un 9% con respecto al 2010, ya que se realizaron diversas actividades para reducir los stocks de mercaderías obsoletas, permitiendo con ello la renovación de las líneas de productos según las variaciones que se producen en el mercado.

1.4. Liquidaciones y Promociones

En cuanto a las liquidaciones, se revisan mensualmente los stocks de cada sección para ver la rotación de los productos y después de su análisis se determinan acciones para rebajar precios de productos con baja rotación y además reponer mercaderías con alta rotación.

1.5. Otras acciones y Marketing

Se implementaron estrategias destinadas a obtener mejores resultados en las ventas, mediante el trabajo de la Visual Merchandising, logrando optimizar la comunicación comercial de la tienda a través de implementación de vitrinas, focal point, sectores de ofertas, ordenamiento de percheros, muebles y otros soportes, según tipo de productos y Secciones de Ventas.

Se distribuyeron 2.000 unidades del Catalogo de Navidad 2011 a socios y clientes, lo que dio mayor realce a nuestra oferta de productos; lo que junto a los demás Catálogos que se imprimieron durante el año acentuó la oferta de productos de calidad.

Se visitó las Escuelas de Formación de Carabineros de Temuco y Valdivia, con charlas informativas y de captación de socios. Se entregaron Catálogos en las Comisarías y a los Vendedores Viajeros, además de volantes que se distribuían a los transeúntes en cercanías de la tienda.



2. ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 366 socios – Renuncias: 190 socios.

Ingresos de socios obtenidos a través de charlas en Cuarteles de Carabineros. Respecto de renuncia de los socios fueron por motivos económicos y/o de salud.

2.2. Administración de Convenios

En cuanto a la administración y mantención de convenios, las actividades realizadas han consistido en mantener permanentemente actualizados a nuestros socios de las ventajas y beneficios de usar su crédito, además de satisfacer consultas en relación a la forma de operar de la Cooperativa.

3. ÁREA ADMINISTRATIVA

3.1. Gestión de Recursos Humanos

En relación a las Capacitaciones, se efectuaron 04 capacitaciones durante el año, siendo las siguientes: Excel Intermedio; Atención al Cliente; Técnicas de Ventas; Administración de Bodegas y Mercaderías; además, del Curso realizado de Gobernabilidad Corporativa de las Cooperativas realizado por el Gerente de la sucursal, Jefe Administración y Seguridad y Jefe Gestión Comercial y Finanzas.

Dentro de las Capacitaciones en materia de Prevención de Riesgos, se realizaron las siguientes: Orientación de Prevención de Riesgos; Evaluación ergonómica de puestos de trabajo; Psicología de la Emergencia; Taller Primeros Auxilios; Orientación a Programa PEC; Charla base evacuación ante emergencia; Manejo Manual de Materiales y Prevención musculoesqueléticas (operarios y administrativos); Emergencia e Instalaciones Taller de Manejo de Extintores (teórico); Curso IPER y Prevención de Accidentes de Trayecto y Vía Pública.

SUCURSAL PUERTO MONTT



La Sucursal de Puerto Montt durante el año 2011 estuvo bajo la administración de Don SERGIO COTRONEO CONCHA. Los esfuerzos se orientaron a dar cabal cumplimiento en cada una de las directrices emanadas de la Gerencia General, principalmente en el ámbito de gestión comercial, marketing, manejo de stocks y políticas crediticias para así dar una mejor atención a nuestros socios y clientes.

1. ÁREA COMERCIAL

1.1. Compras

En relación al período inmediatamente anterior las compras aumentaron un 7,5%, respondiendo a la necesidad de mantener stocks ajustados a las velocidades de ventas. En términos monetarios, el volumen de compras durante el año 2011 alcanzó los **\$ 2.309.000.000** en comparación con los **\$ 2.148.540.525** del año 2010.

1.2. Ventas

La Sucursal Puerto Montt presentó un decremento del 1.4% en sus ventas, respecto al 2010, alcanzando una venta neta de MM\$ 3.044. La principal variable de esta baja se explica en la significativa disminución la Venta Viajera (60% menos), la que a partir de agosto de 2010 cuenta sólo con un equipo.

1.3. Manejo de Stock

Los avances en la implementación de la Compra Centralizada y tener una máxima presencia en los catálogos de la cadena han requerido flexibilizar los niveles de stock, lo que ha llevado a un aumento de un 25% respecto al período anterior. Las existencias a diciembre cerraron en **MM\$ 650.114**, lo que significó una cobertura de 78 días.

1.4. Liquidaciones y Promociones

En esta área, la Sucursal de Puerto Montt se sumó de manera activa a todas las campañas diseñadas e implementadas por la Gerencia Comercial (autoliquidables, concursos, liquidaciones de temporadas, ofertas especiales, entre otras).

Las liquidaciones y promociones, permitieron mantener controlados niveles de stocks a los señalados en el punto precedente.

1.5.- Otras Acciones de Marketing

Cada una de las promociones y sorteos implementados tuvo una gran aceptación por parte de los socios, destacándose que por segundo año consecutivo el premio navideño de Sucursales recayó en un socio de la Región.

Cabe destacar también en esta área, la contratación de un profesional para el desarrollo de la función de Visual Merchandising, lo que ha permitido mejorar y dar un aspecto más moderno a la presentación de las mercaderías en la tienda, a nivel de vitrinas y percheros.

2. ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

2.1. Ingresos y Egresos

Ingresos: 392 socios - Renuncias: 329 socios

1.5. Otras Acciones de Marketing

La Sucursal estuvo presente en todos los catálogos diseñados por marketing. Cada una de las promociones y concursos implementados tuvo una gran aceptación por parte de los socios, destacándose que por tercer año consecutivo el premio principal de la campaña de navidad recayó en un socio de la Región.

Durante este año se dio énfasis a mejoras en la tienda, remodelando las Secciones de Electrohogar, Computación, DecoHogar, Mujer y Caballeros dando un aspecto más moderno a la presentación de la tienda y optimizando los espacios de exhibición.

Se distribuyeron 1.500 unidades del Catálogo de Navidad 2011, lo que generó un fuerte atractivo y potenció nuestra oferta de mercadería basada en la calidad y marca.

2. ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

1.1. Ingresos y Renuncias

Ingresos: 462 socios – Renuncias: 364 socios

Conforme a las políticas de captación, durante el año 2011 se contabilizó un ingreso de 462 socios, provenientes principalmente de Carabineros egresados de los Grupos de Formación de Puerto Montt y Ancud y del nuevo convenio de la empresa Frasal. En cuanto al egreso, se registraron 364 bajas, quedando la sucursal con un total de 5.709 cuentas activas, 54 más que el año 2010.

La captación de nuevos socios estuvo dirigida a fortalecer las Reparticiones de Carabineros que ya cuentan con convenio en Cooperarab y en particular, en convenio suscrito el año 2010 con la empresa Naviera Frasal.

2.2. Administración de Convenios

En cuanto a la administración y mantención de convenios, las actividades realizadas han consistido en mantener permanentemente actualizados a nuestros socios de las ventajas y beneficios de usar su crédito, además de satisfacer consultas en relación a la forma de operar de la Cooperativa. Lo anterior, se ve fuertemente reforzado al efectuar las visitas a los Grupos de Formación de Carabineros de Puerto Montt y Ancud.

3. ÁREA ADMINISTRATIVA

3.1. Capacitación del Recurso Humano

En el ámbito de capacitación, se destacan los cursos asociados al Programa PEC suscrito con la Mutual de Seguridad, entre ellos: Prevención de Riesgos para Comité Paritario; Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER); Obligación de Informar; Manejo de Manual de Carga y Curso de Electricidad Industrial.

En el ámbito de la seguridad y vigilancia los Guardias de Seguridad de la Sucursal renovaron sus competencias siendo acreditados por la Autoridad Fiscalizadora.

Asimismo, el Jefe de Gestión participó en el curso de Gobernabilidad de las Cooperativas dictado por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía.

3.2. Mejoramiento en Infraestructura, Instalaciones y Servicios

El principal hecho a destacar en este punto es la renovación de los equipos computacionales del área comercial, la adquisición de dos impresoras fiscales y junto a ello la incorporación de la Sucursal al trabajo en línea con el servidor de Santiago, lo que ha permitido entregar información de mejor calidad a los socios y hacer más expedito el proceso de compras.

Otro hecho importante es el cambio de la central de transferencia del grupo electrógeno, lo que permite a la Sucursal trabajar de manera normal y automática en caso de cortes de energía eléctrica.

3.3. Mejoramiento en Seguridad

En cuanto a seguridad se modernizó la central de alarma con una de mayor capacidad, la que se encuentra conectada directamente a la Central de Comunicaciones de Carabineros de Chile, además de llamar al Sr. Gerente, Jefe de Gestión, Supervisor de Seguridad y Guardias de la Sucursal.

las políticas de captación, durante el año 2010 se contabilizó un ingreso de 392 socios, provenientes principalmente de Carabineros egresados de los grupos de formación de Puerto Montt y Ancud. En cuanto al egreso, se registraron 329 renuncias, quedando la Sucursal al 31 de diciembre con un total de 5.655 cuentas activas.

2.2.- Administración de Convenios

En cuanto a la administración y mantención de convenios, se ha mejorado la entrega de información a las contrapartes, principalmente en lo referente a beneficios y pagos de cuotas futuras.





Concurso de Vitrinas Transbank 2011

Coopercarab Multitiendas participa obteniendo el 2º lugar entre 1700 vitrinas de todo el país.



Cooperativa de Consumos de Carabineros de Chile Ltda.

Mac-Iver 245, Santiago, Teléfono: 477 7800,

Mail: casacentral@coopercarab.cl, www.coopercarab.cl