



85 MEMORIA ANUAL

BALANCE GENERAL • ESTADOS FINANCIEROS 2016

COOPERCARAB

Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda.



INDICE

• Concesión de la personalidad jurídica de la Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda.	Pág 03
• Modificaciones al Estatuto Social	Pág 04
• Consejo de Administración	Pág 05
• Junta de Vigilancia	Pág 06
• Altos Ejecutivos Casa Central y Sucursales.....	Pág 06
• Informe a la Junta General de Socios	Pág 07

ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

• Gerencia General	Pág 08
• Unidad Auditoría Interna	Pág 10
• Área Comercial	Pág 11
• Área de Crédito y Cobranzas	Pág 15
• Gráficos	Pág 16
• Área de Finanzas	Pág 17
• Área de Sistemas de Información y Comunicaciones	Pág 19
• Área Administrativa	Pág 21

ANALISIS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016 DE LAS GERENCIAS DE SUCURSALES

• Sucursal Iquique	Pág 24
• Sucursal Antofagasta	Pág 26
• Sucursal Valparaíso	Pág 28
• Sucursal Concepción	Pág 30
• Sucursal Temuco	Pág 32
• Sucursal Puerto Montt	Pág 34

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

• Balances Generales al 31/12/2016 y 2015	Pág 37
• Estados de Resultados por los ejercicios terminados al 31/12/2016 y 2015.....	Pág 39
• Estado de Flujo de Efectivo por los ejercicios terminados al 31/12/2016 y 2015.....	Pág 40

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

• Constitución y Objeto de la Cooperativa	Pág 41
• Criterios Contables Aplicados	Pág 41
• Cambios Contables	Pág 43
• Fluctuación de Valores	Pág 44
• Corrección Monetaria	Pág 44
• Depósitos a Plazo	Pág 45
• Cooperados Deudores	Pág 45
• Deudores Varios	Pág 46
• Deudores Varios no Socios	Pág 46
• Existencias	Pág 46
• Activo Fijo	Pág 47
• Obligaciones con Bancos	Pág 48
• Proveedores	Pág 48
• Acreedores	Pág 49
• Provisiones	Pág 50
• Retenciones	Pág 51
• Impuesto a la Renta.....	Pág 51
• Patrimonio	Pág 52
• Ingresos de Explotación	Pág 53
• Gastos Generales	Pág 53
• Otros Ingresos Fuera de la Explotación.....	Pág 54
• Cauciones	Pág 54
• Contingencias	Pág 54
• Hechos Posteriores	Pág 54

ANTECEDENTES ESTADISTICOS

• Ventas - Margen de Explotación	Pág 56
• Rentabilidad Real Sobre el Patrimonio.....	Pág 56
• Deuda Bancaria	Pág 57
• Proposición para la Distribución del Remanente ejercicio 2016..	Pág 57

INFORMES

• Del Auditor Independiente	Pág 58
• De la Junta de Vigilancia.....	Pág 59





NUESTRA VISION

Ser la mejor alternativa para nuestros socios y clientes; y ser reconocida como la Cooperativa líder, utilizando siempre la innovación como herramienta fundamental de desarrollo, ampliando cada vez más nuestro mercado objetivo y ofreciendo una amplia gama de productos y servicios de excelente calidad y altos estándares de efectividad, mediante una gestión de recursos humanos de elevada calidad, clima laboral estable y la utilización de información y tecnología de vanguardia para la toma de decisiones.

NUESTRA MISION

Satisfacer las necesidades y expectativas de los socios y clientes, para posicionarse como una alternativa real para estos, otorgando calidad y variedad de productos, precios competitivos excelencia en el servicio, con el recurso humano calificado, utilizando los procesos internos de gestión, sistemas de información y tecnología necesarios para la consecución de los objetivos y viabilidad de la Empresa.



Líderes en las preferencias
de nuestros socios y sus familias



CONCESION DE LA PERSONALIDAD JURIDICA 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 corporación 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



cafetería

03

MODIFICACIONES AL ESTATUTO SOCIAL

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 ECONOMÍA, 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; Y
 DECRETO N° 940, DE 27 DE OCTUBRE DE 1971, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, 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 ENERO DE 1987, DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN;
 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 ECONOMÍA, 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; Y
 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; Y
 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.
 OFICIO ORD. N° 9318, DE 25 DE OCTUBRE DE 2012, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.
 OFICIO ORD. N° 7945, DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2013, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.
 OFICIO ORD. N° 1976, DE 19 DE MARZO DE 2014, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.
 OFICIO ORD. N° 6290, DE 22 DE AGOSTO DEL 2014, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO
 OFICIO ORD. N° 5407, DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2016, DEL DEPARTAMENTO DE COOPERATIVAS DEL MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y TURISMO.



CONSEJO DE ADMINISTRACION

Primer Consejo de Administración - Año 1934



Capitán Rodolfo Piderit Gárate	Teniente Coronel Jorge Díaz Valderrama	Mayor Julio Valdorse Ugarte	Vice 1° Héctor Herrera Lizama
Sargento 1° Victoriano Troncoso Utreras	Teniente Alirio Arévalo Jamett	Teniente Alfredo Muñoz Eyzaguirre	

Consejo de Administración - Año 2016

PRESIDENTE:	General de Carabineros Don JUAN IRIGOYEN TAPIA
CONSEJERO LABORAL Y SECRETARIA:	Señorita SANDRA DIAZ LOBOS
CONSEJERO:	Teniente Coronel de Carabineros Don CLAUDIO VALENCIA ORTIZ
CONSEJERO:	Coronel Intendencia ® de Carabineros Don FERNANDO ROCO JORQUERA
CONSEJERO:	Suboficial Mayor de Carabineros Don ALEJANDRO KESSI CAMPOS
CONSEJERO:	Suboficial de Carabineros Don SERGIO VERGARAY CID
CONSEJERO:	Suboficial Mayor (R) de Carabineros Doña JORGE ZAPATA RIVAS



JUNTA DE VIGILANCIA

PRESIDENTE:	Teniente Coronel de Carabineros Don FERNANDO LOBOS HORN
INTEGRANTE:	Mayor (I) de Carabineros Don ARIEL CORREA JARA
INTEGRANTE:	Jefe de Sección de Secretaría (R) de Carabineros Don ALEJANDRO BARRIOS GONZALEZ

ALTOS EJECUTIVOS CASA CENTRAL Y SUCURSALES

GERENTE GENERAL:	Sr. JORGE ROJAS LANGER
GERENTE COMERCIAL:	Sr. OSVALDO ORTIZ ZUÑIGA
GERENTE DE CRÉDITO Y COBRANZAS:	Sr. IVAN WHIPPLE MEJIAS
GERENTE DE FINANZAS:	Sr. JORGE MARIN MUÑOZ
GERENTE DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES:	Sr. EDUARDO VERA ALTAMIRANO
GERENTE ADMINISTRATIVO:	Sr. PATRICIO REYES MORALES
AUDITOR INTERNO:	Sr. ARSENI MONTECINO MONTECINO
GERENTE SUCURSAL IQUIQUE:	Sr. ROBERT GOTSCHLICH BARRIOS
GERENTE SUCURSAL ANTOFAGASTA:	Sr. ALEJANDRO CRESTA FORADORI
GERENTE SUCURSAL VALPARAÍSO:	Sr. LUIS MERINO BRICEÑO
GERENTE SUCURSAL CONCEPCIÓN:	Sr. JORGE CONSTANZO MELGAREJO
GERENTE SUCURSAL TEMUCO:	Sr. BOLIVAR SALAZAR RECABAL
GERENTE SUCURSAL PUERTO MONTT:	Sr. CLAUDIO VELOSO MARTINEZ



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 conocimiento y aprobación de la Junta General de Socios de la Cooperativa de Consumos de Carabineros de Chile Limitada, la 85° **Memoria Anual**, que contiene el resultado del ejercicio comercial y financiero comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre de 2016.

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 2016, el cual presenta un remanente de **\$1.920.967.157 (MIL NOVECIENTOS VEINTE MILLONES NOVECIENTOS SESENTA Y SIETE MIL CIENTO CINCUENTA Y SIETE PESOS)**, 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 2016, se incluyen los informes aprobatorios emitidos por la Junta de Vigilancia y Auditor Externo.

Finalmente, el Consejo de Administración agradece a los Señores Socios la confianza depositada en la gestión cooperativista 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 2016 celebró 12 sesiones de carácter ordinario y 2 de carácter extraordinario.

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 para ser 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.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION



joyeria

ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

GERENCIA GENERAL

Quiénes formamos parte de este gran equipo de trabajo que da vida a Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Limitada, que sostiene los objetivos de sus visionarios fundadores, más allá de ser la necesaria fuente laboral y de proyección personal, familiar y profesional de cada uno de nosotros, es el lugar en el cual nos abocamos con nuestra mejor disposición, actitud y capacidades, para entregar a nuestros socios y clientes, la mejor atención y seleccionados productos que buscan para satisfacer sus necesidades de confort, progreso y evolución de su calidad de vida, con la seguridad y tranquilidad de acceder a ello con precios de mercado y créditos adecuados a sus rentas, en su Cooperativa, sólida y en constante avance, desarrollo y modernización.

Prueba de aquello es que están en curso grandes proyectos en Coopercarab, como la renovación de los sistemas eléctricos, iluminación y seguridad, renovación de sistemas tecnológicos en hardware y software, climatización, remodelación y mantención de las tiendas, todos ellos, concebidos tanto para equiparnos en los estándares de infraestructura y modernidad que hoy ofrece el retail en general, como para el desarrollo imprescindible y necesario de la empresa, sus trabajadores, socios y clientes, progreso ineludible para el crecimiento de competencias, la gestión operacional y bienestar del ambiente en que todos nos desenvolvemos.

Podrán existir prospecciones negativas en el comercio en general, en la traza económica nacional e internacional, pero aún en los más adversos panoramas, este equipo de trabajo de Coopercarab, desde todas las áreas y niveles, tanto de administración, gestión, como de operación y mantenimiento, gerenciales, ejecutivos, staf comercial, administrativos y auxiliares, siempre estamos dispuestos a ocuparnos y ser parte de la solución a los problemas, con fundados antecedentes y análisis, con voluntad y decisión a toda prueba, manteniendo férreo resguardo de la misión, visión, buen nombre y solidez de la empresa, el patrimonio de sus socios y la fuente laboral de nosotros, sus trabajadores, buscando asegurar los resultados de la gestión en pos de éstos objetivos intransables.

Con la tranquilidad de un ejercicio económico positivo del año 2015, el correspondiente al año 2016 es un hito operacional histórico y por ello nos sentimos orgullosos, vivimos un año complejo pero pudimos asentar las bases para enfrentar un futuro cierto, productivo y sólido, como lo vislumbraran nuestros fundadores. Con la seguridad de controles y auditorías internas y externas, nos sometimos con nuestro ejercicio financiero año 2016, como año a año, a la revisión que rige éstos procesos, con "RSM Chile Auditores Limitada", en cuyo Informe de Auditoría Independiente de fecha 03 de marzo de 2017, en página 58 de esta Memoria Anual, consta que éstos se presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Limitada, al 31 de diciembre de 2016 y los resultados de sus operaciones y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas específicas impartidas por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Agrega además, que sus estados financieros al 31 de diciembre de 2015, fueron auditados por otros auditores, a saber "Ernst & Young - Chile Auditores Consultores Limitada", quienes basados en su auditoría expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos, en su Informe de fecha 15 de marzo de 2016, contenido en la 84 Memoria Anual pasada.



Con éstos buenos resultados, reconocemos el esfuerzo y dedicación de todos y cada uno de los integrantes del gran equipo de trabajo de Coopercarab, tanto de Casa Central como de Sucursales, a quienes invitamos a continuar con optimismo, tesón, disposición, voluntad e identificación con la Misión y Visión de nuestra Empresa, la que nos ofrece permanentemente un espacio laboral equilibrado de obligaciones, responsabilidades, realización, desarrollo y beneficios.

Finalmente, a nombre de todos quienes hacemos Coopercarab desde su interior, un saludo con respetuoso afecto a Socios y Clientes, a quienes nos debemos y respetamos.



JORGE ENRIQUE ROJAS LANGER
Gerente General



relojería

ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

UNIDAD AUDITORIA INTERNA

La Unidad de Auditoría Interna, responsable de la fiscalización independiente y objetiva, evalúa permanentemente los procesos de gestión, actividades de control y Gobierno Corporativo, de acuerdo a las Normas de Auditoría y reglamentos internos. El presente apartado contiene un resumen de las actividades realizadas durante el año 2016, las cuales se especifican en sus aspectos más esenciales:

A. Información Económica-Financiera:

Se realizaron evaluaciones y revisiones en las siguientes materias:

- Políticas y criterios contables
- Castigos de cuentas Incobrables de los Cooperados, en términos de antigüedad, causales del castigo y acciones de cobro realizadas.
- Castigos de mercadería y otros bienes.
- Cuentas por Cobrar a Socios.
- Provisiones y Estimaciones

B. Gestión y Control Interno:

La Unidad de Auditoría Interna ha contribuido en las siguientes iniciativas:

- Modernización del proceso de inventario de mercadería, que entre otros atributos permite no cerrar nuestras tiendas el primer día hábil de cada año que estaba destinada a la labor de inventario, implicando mayor atención a nuestros clientes.
- Mejoras a los procesos de mantenimiento de cuentas por cobrar a Socios, que tiene por objetivo disminuir errores administrativos en la gestión de la cartera por cobrar.
- Incremento del Patrimonio de la Cooperativa mediante el proceso de capitalización de valores prescritos.
- Perfeccionamiento del proceso de Post-Venta, en aspectos relativos al cumplimiento legal de las obligaciones de la empresa y derechos de los consumidores.

La Unidad de Auditoría Interna ha coordinado actividades de revisión con Auditores Externos en diversos procesos existentes en Sucursales, siendo consideradas para el año 2016 las Sucursales de Concepción y Temuco.



ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

ÁREA COMERCIAL

Durante 2016, la economía nacional continuó con su trayectoria de deterioro progresivo, disminuyendo el exiguo crecimiento de 2,3% anual, obtenido en 2015, a un 1,6 % de crecimiento promedio en el año 2016. Este mal desempeño, se explica por algunos efectos externos insoslayables, pero las causas que más inciden en el fenómeno son internas y se relacionan principalmente con la falta de confianza de los diferentes agentes económicos, que han sido cautelosos en sus decisiones, ante un horizonte que presenta incertidumbre en muchos aspectos. Este bajo nivel de actividad económica, se ha expresado en nuestro caso, en un menor consumo de productos de mayor valor, ciclos más largos en la reposición de bienes durables, aplazamiento de decisiones de compra y priorización del consumo de productos de primera necesidad.

Previendo este escenario complejo, COOPERCARAB afrontó el año 2016, realizando ajustes a sus procesos comerciales, buscando mejorar su propuesta de valor, para adecuarla a los requerimientos de sus socios. Estos cambios se realizaron principalmente en el portafolio de marcas y productos, y en el plano interno, con acciones destinadas a continuar mejorando la eficiencia de los procesos comerciales.

Entre las iniciativas desarrolladas durante el año, una de las más importantes fue la consolidación del modelo logístico centralizado a través de CEDICO, lo que ha permitido mantener controlados los costos de la distribución y además permite tener un mejor control de los tiempos de ingreso y salida de la mercadería a Regiones. Si bien este sistema, opera actualmente sin estar automatizado y se apoya en procesos manuales de ingreso y recepción de mercadería, tiene como desafío para los próximos años, automatizar sus procesos logísticos de forma integral, permitiendo que los productos tengan trazabilidad completa, tanto física como sistémica. Esto debería mejorar ostensiblemente la disponibilidad de productos en los puntos de venta y la gestión de reposición del inventario.

Asimismo, se mejoraron los convenios comerciales con las cadenas de supermercados con las cuales opera COOPERCARAB, buscando aumentar la cobertura y calidad de sus servicios, como también los márgenes de comercialización, que permiten entregar mejores beneficios a nuestros socios. Estas operaciones se incrementaron en un 40,8% respecto al año anterior, demostrando ser una alternativa altamente valorada por nuestros socios.

Por otra parte y teniendo en cuenta las necesidades de nuestros socios, durante 2016 se incorporó en las Sucursales de Valparaíso, Concepción, Temuco y Puerto Montt, el servicio de venta de Lentes Ópticos Recetados, mediante un convenio de operación con Ópticas Moneda, que permite acceder a productos de calidad a precios convenientes, cumpliéndose de esta forma, con un antiguo anhelo de nuestros socios de esas regiones. En estas mismas Sucursales, se incorporó en 2016 la venta de productos de Joyería en Oro y Plata, con productos altamente valorados y solicitados por nuestros socios.

Con la finalidad de continuar mejorando la propuesta comercial de COOPERCARAB, durante 2016 se incorporaron reconocidas marcas al mix de productos que la empresa pone a disposición de sus socios. En vestimenta se incorporó la línea de ropa outdoor de LIPPI para hombre y mujer, la ropa juvenil masculina OAKLEY, ALPINESTAR e INDEPENDENT, la ropa invernal de señora CANADIENNE, la ropa femenina SPRIT y la ropa interior femenina CHIC FRANCE. En calzado deportivo, se incorporaron las zapatillas Italianas SUPERGA y las zapatillas juveniles VANS y CONVERSE. También se incorporaron las máquinas de coser y bordar de la marca TOYOTA, los elementos de transporte y protección infantil marca INFANTI y la reconocida marca de muebles ASHLEY.



óptica

AREA COMERCIAL

Del mismo modo, durante 2016 se continuaron desarrollando acciones conjuntas con los proveedores de las principales marcas que comercializa COOPERCARAB, lo que permitió obtener beneficios comerciales por **\$187.448.893**, que se traspasaron directamente como descuentos a nuestros socios.

En lo que respecta a promociones y descuentos focalizados, durante 2016 se realizaron 329.272 transacciones con descuentos a socios a nivel nacional, que totalizaron beneficios por **\$1.847.833.069**. Este monto, representa un incremento de los beneficios entregados a socios por este concepto, de un **32,84%** con respecto al total de descuentos efectuados en 2015.

Durante el año 2016, los ingresos de explotación alcanzaron a **\$30.513.724.720**, con un aumento de **6,98%** respecto a 2015. Por otra parte, durante el mismo período, los costos de venta se incrementaron sólo un **3,15%**. Estas situaciones, sumadas a otras también positivas, contribuyeron a mejorar de forma importante el resultado operacional del periodo.

Estos resultados, contrastan con lo observado en empresas similares, que enfrentadas al mismo escenario económico, mostraron resultados más discretos, resaltando la importancia de mantener la fidelidad y preferencia de nuestros socios y las acciones destinadas a mejorar nuestra propuesta comercial y la eficiencia en las operaciones.

DEPARTAMENTO DE GESTION COMERCIAL

Este departamento que tiene a cargo la gestión de precios, promociones, beneficios comerciales y la operación logística de la cadena, además de la gestión de Sucursal Santiago, durante 2016 realizó un catastro a nivel nacional de mercadería antigua, en conjunto con la Unidad de Auditoría Interna, implementando descuentos por Sucursal a nivel nacional para disminuir los stocks antiguos. Para ello, se realizaron 864 acciones de modificación de precios y se emitieron más de 330 informes internos de comportamiento de las ventas. Asimismo, se realizaron actividades y reuniones semanales con los miembros del área comercial, para mejorar aspectos como la exhibición de productos, atención a clientes, incorporación de nuevos productos, canalizar sugerencias de clientes y contribuir a la mejora del clima laboral. Adicionalmente, las acciones más relevantes que llevó a cabo este Departamento durante 2016, fueron las siguientes:

- 1) Se implementó un camión de venta itinerante que vende exclusivamente Uniformes y Distintivos de Carabineros y atiende a los planteles Institucionales y las Unidades más alejadas en Santiago, acercando de este modo la Cooperativa a todos sus Socios.
- 2) Se creó la unidad de Control de Stock Comercial, permitiendo tener mayor control de los inventarios de producto a la venta, lo que permite concentrar todos los requerimientos de regularización de inventario en un solo departamento.
- 3) Este 2016 se afianzó la implementación del ticket de cambio, proceso que se comenzó a extender a las Sucursales de Regiones, permitiendo mejorar la experiencia de compra de nuestros socios.
- 4) Se reorganizó la ubicación de las cajas y los empaques en Sucursal Santiago, junto con mejorar el diseño de los muebles de caja, buscando aumentar la comodidad de nuestros socios, especialmente los que cuentan con alguna discapacidad o son adultos mayores.
- 5) Se realizaron 22 jornadas de capacitación focalizada para integrantes de la fuerza de ventas, en conjunto con distribuidores de marcas importantes presentes en COOPERCARAB, actividad altamente valorada por los participantes y que se traduce en mejoras efectivas en la asesoría de compra que se entrega a nuestros Socios.



AREA COMERCIAL

DEPARTAMENTO DE MARKETING

El Departamento de Marketing, centró sus actividades en los intereses de nuestros socios y sus familias, utilizando sus recursos de forma creativa e integrando a todas nuestras Sucursales en sus acciones. Las principales iniciativas llevadas a cabo durante 2016, fueron las siguientes:

1) Se puso énfasis en el trabajo de Visual Merchandising, mejorando el orden y la disposición de los productos en las salas de venta, para acercarlos a los socios y permitir una circulación más fluida. En este aspecto, cabe destacar que COOPERCARAB obtuvo en Diciembre de 2016, el **Primer Premio en el Concurso de Vitrinas de Navidad organizado por TRANSBANK**, el más importante certamen de este tipo en Chile y uno de los más importantes de Latinoamérica. Adicionalmente, se obtuvo en el mismo concurso, el **Premio Identidad de Marca**, porque la vitrina que se presentó, reflejaba gráficamente la orientación a servir a Carabineros de Chile, que tiene COOPERCARAB.

2) Durante el año, se desarrollaron 40 campañas temáticas a nivel nacional, es decir, 7 campañas más que durante 2015, centradas en fechas claves para el Comercio. Asimismo, nuestro sitio Web Coopercarab.cl, aumentó sus visitas en un 28,13% respecto a 2015, llegando casi a las 250.000 visitas durante el año 2016.

3) Se agregó a Marketing la Unidad de Captación de Socios, buscando potenciar sus actividades y mejorar la relación con nuestros socios potenciales y con los que actualmente ostentan esta condición.

4) Como ya es una tradición y como parte de la Campaña de Navidad 2016, se efectuó el Sorteo de fin de año, recibiendo más de 550.000 cupones de Socios, que participaron por uno de los tres autos 0 KM (cero kilómetros) que se sortearon en la Campaña. Los felices ganadores fueron los siguientes Socios:

Camioneta S.U.V. HAVAL H2, Socia Sra. VIVIANA VERGARA ZAMBRANO
 Automóvil HYUNDAI GRAND i10, Socio Sr. JUAN SANDOVAL LARA
 Automóvil HYUNDAI GRAND i10, Socio Sr. CRISTIAN TORRES MARTINEZ



AREA COMERCIAL

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

En lo relativo al abastecimiento de la cadena, durante 2016, se realizaron **52** Comités de Compra, que permitieron adquirir artículos por **\$21.181.043.732**. También durante el año, se continuó el proceso de apertura de maestras específicas en cada producto y la actualización de las bases de datos, para realizar análisis más precisos y efectivos. Otros aspectos a considerar fueron:

- 1) Durante el año se crearon centralmente **30.337** productos nuevos, que se incorporaron a los maestros de todas las sucursales. Este aumento de la creación de productos, se debió principalmente a que se abrieron numerosos artículos por talla y color, permitiendo una mejor reposición y comprensión de los requerimientos de nuestros socios. Este año, se emitieron **10.618** órdenes de compra, correspondiendo un **49%** a Sucursales de regiones y el resto a Santiago.
- 2) Se creó el área de Control de Proveedores. La cual está encargada de realizar un seguimiento a las Ordenes de Compras emitidas, para verificar que se conviertan en entregas efectivas en nuestro Centro de Distribución. Esto ha permitido mejorar ostensiblemente el nivel de cumplimiento de los proveedores, alcanzando actualmente índices superiores al 90% como promedio.
- 3) El área mejoró su control sobre los proveedores y los productos a comprar, mediante una relación estrecha con los encargados de compras de las diferentes líneas de negocios y realizando permanentemente análisis de las ventas, de participación de marcas, proveedores y productos, dentro de las líneas que comercializa cada Sección.
- 4) Con la finalidad de mejorar la calidad de las decisiones y entregar respuestas oportunas a nuestros establecimientos de regiones, Gerencia General estableció un sistema de requerimientos quincenales, los cuales se someten a consideración del Comité de Compra. Esta modalidad de trabajo ha permitido mantener una vinculación más estrecha con las Sucursales de regiones y sus necesidades.



Línea blanca

ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

AREA DE CREDITO Y COBRANZAS

SECCION CREDITO

Al igual que en años anteriores, en el año 2016 el crédito directo fue el principal medio de pago solicitado por nuestros asociados, cerrando el año con un total de ventas a plazo que ascendió a la suma de **\$30.975.965.767**, monto que corresponde al **83%** de la totalidad de ventas realizadas por COOPERCARAB. Por lo anterior queda de manifiesto que nuestros socios han reconocido el trabajo que hemos desarrollado, entregando las tasas de interés más convenientes tanto en ventas como en repactaciones.

Por otra parte, se atendieron de manera preferencial y excepcional las necesidades urgentes de nuestros asociados, entregándose en el año 2016 la cantidad de **56.253** pases de compra a nivel nacional.

Durante el mismo año y con el propósito de dar cumplimiento a observaciones realizadas por nuestros Auditores Externos, comenzamos la campaña de actualización de documentación para todas aquellas cuentas de socios que fueron aperturadas con fecha anterior al 15 de Noviembre de 2008, es así que al terminar el año se actualizaron **11.877** cuentas a Nivel Nacional.

Por otra parte la Central Remota de Autorizaciones de Crédito, atendió los llamados de nuestros Vendedores Viajeros, cuya finalidad es atender a socios que se encuentran alejados de sucursales, satisfaciendo las solicitudes de **3.428** socios.

SECCION CUENTAS CORRIENTES

En el año 2016, se recibió un total de **4.029** solicitudes de devolución de excedentes de Cuotas de Participación, los cuales fueron aprobados por el Consejo de Administración, el monto cancelado ascendió a un total de **\$1.146.417.319**, además se canceló la suma de **\$1.397.900.380** a quienes dejaron de pertenecer a COOPERCARAB por diferentes motivos.

SECCION COBRANZAS

En el mismo periodo, Auditoría Interna autorizó el castigo de aquellas cuentas que ingresaron a Cartera Vencida, con anterioridad al año 2011, respecto de las cuales se han agotado las acciones de cobro, oportunidad en la que se recuperó la cantidad de **\$70.722.533** por concepto de aportes.

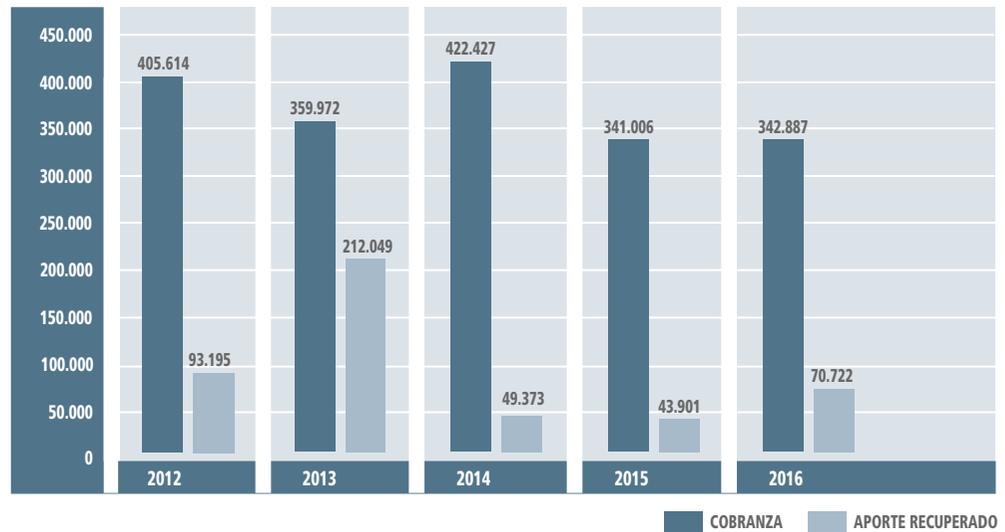
Por otra parte se llevaron a efecto diversas gestiones de cobranzas directas con las cuales se logró recuperar al 31 de Diciembre de 2016 la suma de **\$342.887.885**.

Continuando con el proceso de cobranzas sobre aquellas cuentas que dejan un primer valor impago, se evitó que ingresaran a Cartera Vencida **7.046** cuentas, con un total de deuda que ascendía a **\$3.356.497.290**, las gestiones fueron entre otras: cobranza telefónica, envío de cartas de aviso de impagos, revisiones periódicas y traslados de cuentas de socios que se encontraban activos y que actualmente están en situación de retiro, o se ha modificado su repartición de origen.

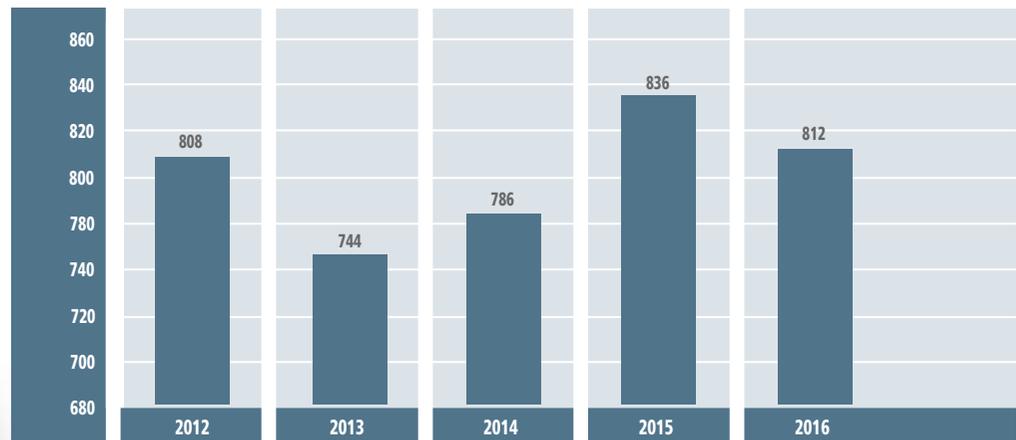


AREA DE CREDITO Y COBRANZAS

APORTES RECUPERADOS Y COBRANZA EFECTIVA



INGRESO A CARTERA VENCIDA



ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

ÁREA DE FINANZAS

Hacer un análisis del escenario económico visto en Chile durante el 2016 es complicado por los múltiples factores que lo afectaron, tanto positivos como negativos, y tanto ciertos como de especulación. La primera explicación de la evidenciada disminución en la actividad surge naturalmente de la baja internacional del precio del cobre, pero no es sólo esto, y la explicación se debe buscar también en la baja vista en la inversión y en el aumento de la tasa de desempleo que esto trae.

Pero si miramos la situación desde la perspectiva de nuestro sector económico, este 2016 mostró mejores indicadores que en los años inmediatamente anteriores. Reflejo de esto es que el indicador que mide la actividad económica del Comercio al por Menor (IVCM) registró un alza cercana del 4%, mejor que el 1,9% mostrado el 2015.

Desde nuestra realidad, y pese a ser un año en que se mantuvieron las caídas en los niveles de venta del retail en general, en términos financieros podemos decir que para nuestra COOPERCARAB fue un buen año. El mayor remanente obtenido en este 2016, en comparación a los años anteriores da cuenta de aquello, y esto es sin duda producto de la gestión comprometida y que nos permitirá repartir más ganancias entre ustedes – nuestros socios – premiando su permanencia y poder retribuir en parte su esfuerzo y compromiso.

Respecto de la gestión financiera de nuestra cooperativa, seguimos trabajando en fortalecer los procesos de monitoreo, control y optimización sobre el uso de los recursos, en particular sobre los bienes disponibles para la venta y en los recursos de flujo de caja.

Por otra parte hemos continuado trabajando en mantener una estructura de carga financiera equilibrada entre el corto y el largo plazo, logrando con esto mantener la posición frente a la banca y obtener las mejores tasas de interés que nos puedan ofrecer para nuestras obligaciones remanentes.

Queremos resaltar que hemos cumplido cabal y fielmente con el compromiso adquirido ante la Asamblea de la Junta General de Socios del año 2013, y que los fondos recaudados por el aporte mensual han sido destinados a pagar deuda bancaria, lo que claramente se puede ver en la evolución que la deuda ha tenido en los últimos años.

Los recursos citados, sumados a la caja generada por las operaciones propias del giro comercial, permitieron reducir esta obligación durante el ejercicio 2016 en **M\$ 3.664.475** y tener ahorros comparativos en intereses, respecto de la situación mostrada al cierre de 2015, de **M\$ 159.158**.

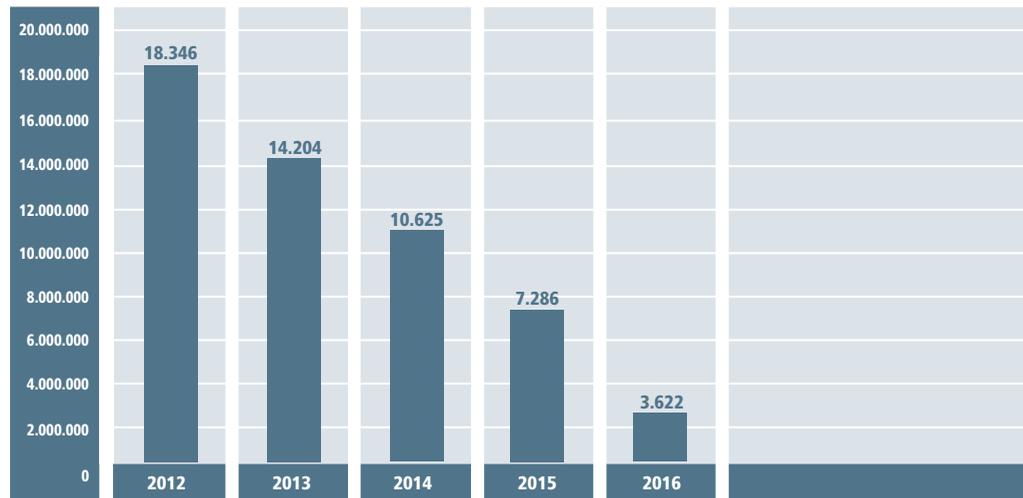
En resumen, la obligación con entidades bancarias al cierre del ejercicio 2016 es de **M\$ 3.621.571**, en comparación con los **M\$7.286.046** mostrados a diciembre de 2015. La evolución por años ha sido la siguiente:



calefacción

AREA DE FINANZAS

EVOLUCION DEUDA BANCARIA (CIFRAS EN M\$)



Tal como fuera indicado en párrafos anteriores, la máxima de optimizar los flujos de efectivo permitieron la mantención de disponibles temporales en instrumentos de inversión sin riesgo de retorno, como son los depósitos a plazo y los pactos con retrocompra. Estas actividades reportaron ganancias en intereses por **M\$ 106.123** durante el ejercicio 2016 (M\$ 87.402 en 2015).

Cómo en años anteriores, este año 2016 continuamos trabajando en el desarrollo e implementación de herramientas de apoyo a la decisión de las áreas de gestión superior.

Estas actividades de coordinación y control nos permiten ajustar, corregir o mantener aquellos factores definidos como críticos, revirtiendo o potenciando alguna tendencia. De esta forma, las Gerencias de Área, Gerencia General y Consejo de Administración, pueden reconocer nuevas amenazas y anticipar medidas mitigatorias; y lo más importante, desarrollar nuevas alternativas de acción que permitan ejecutar los planes propuestos.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

Durante el año 2016, y en el marco de la Ejecución del Plan de Desarrollo de Corto y Mediano plazo, se dio especial énfasis a los siguientes aspectos:

1. GESTION DE PROCESOS

Levantamiento, optimización e implementación de aquellos Procesos de mayor sensibilidad, para las distintas áreas de gestión de COOPERCARAB; lo anterior con los siguientes objetivos:

- 1.1. Mejorar la calidad de los productos y servicios que se entregan a nuestros socios.
- 1.2. Contribuir a mejorar la rentabilidad de los activos entregados en administración.
- 1.3. Preparar, a COOPERCARAB, para el desarrollo de la Segunda Etapa del Plan de Desarrollo Tecnológico, que considera el apoyo integral a la Gestión Comercial, dotándola de nuevas herramientas tecnológicas, las que, en la actualidad, forman parte de un estándar en la Industria del Retail.

Los procesos involucrados en esta etapa son:

POST-VENTA SUCURSALES

Se procedió a la implementación y puesta en marcha a la optimización del Proceso de Post-Venta en Sucursales; como asimismo al desarrollo del Sistema de Información que permitirá su gestión de manera integral. Lo anterior permitirá disponer de una herramienta eficaz que tendrá por finalidad dar adecuada respuesta a las demandas de los clientes, con posterioridad a la adquisición de un producto, ajustándonos, además, a la legislación vigente que regula esta materia.

TICKET DE CAMBIO SUCURSALES

Se procedió a la implementación del Ticket de Cambio en Sucursales, funcionalidad que permitirá facilitar la actividad de cambio de productos, por parte de los clientes en general, independiente si son los titulares de las respectivas Cuentas Corrientes.

INGRESO Y EGRESO DE CAJA

Se procedió a la implementación y puesta en marcha del Proceso; cuya finalidad es maximizar su efectividad, en términos de asegurar el adecuado resguardo de los recursos económicos generados por la actividad comercial de la Empresa.

REMUNERACIONES

Se dio inicio al levantamiento integral, documentación y optimización del Proceso, tanto a nivel de Casa Central y Sucursales; cuya finalidad es la de sistematizar y optimizar su funcionalidad. La etapa siguiente contempla su implementación y puesta en marcha.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

AREA DE SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Se encuentra en desarrollo el Proyecto denominado **“OPTIMIZACION DE LA ESTRUCTURA ORGANICA Y DEFINICION DEL TAMAÑO ÓPTIMO DE LA EMPRESA”**, el cual tiene por finalidad diseñar, a partir del análisis de las estructuras orgánicas de casa central y sucursales, una nueva estructura que contemple, dentro de lo factible, la homologación y descripción de los cargos definidos como necesarios, para asegurar el efectivo funcionamiento de la empresa; como asimismo, y a partir de ellos, determinar el tamaño óptimo de la misma.

Durante el presente período se efectuó el levantamiento y análisis de la información a nivel de Sucursales, para dar inicio durante el presente año al estudio en Casa Central.

3. GESTION DE SEGURIDAD

En esta área de gestión se llevaron a cabo las siguientes actividades:

3.1. Implementación del Proyecto denominado “HOMOLOGACION DE LAS CARACTERISTICAS TECNICAS DE LOS SERVIDORES CENTRALES”; el cual Homologa las capacidades de nuestro servidor de contingencia, en la Instalación Central, de tal forma que ante una falla del servidor principal, tengamos la capacidad de habilitar, de forma inmediata y en el menor tiempo posible, el 100% de los servicios de TI.

3.2. Desarrollo e Implementación del Proyecto denominado “IMPLEMENTAR SERVIDOR DE MANTENCION Y DESARROLLO”; el cual tiene por finalidad disponer de una configuración dedicada para las tareas de mantención y desarrollo de Sistemas, independiente del Servidor de Explotación.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

AREA ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

En el año 2016 como parte de las políticas de Reclutamiento y Selección, la empresa tiene como prioridad potenciar a su personal ante la necesidad de cubrir cargos vacantes y de este proceso hubo 22 trabajadores que fueron **ascendidos y/o promovidos** a otros cargos o áreas, de esta forma se les da la oportunidad de crecimiento a nuestros colaboradores.

Durante el año hubo 60 ofertas de trabajo publicadas tanto en la web corporativa, en el link "trabaja con nosotros" así como en otros medios de reclutamiento, ingresando a la plataforma **1241** personas interesadas en incorporarse a la Empresa.

Como es nuestro interés potenciar a nuestros trabajadores, entregarles las herramientas necesarias para desarrollar en forma eficiente su labor y contar con personal que entregue un servicio de calidad, COOPERCARAB invirtió en capacitación un total ascendente a **\$48.940.286.-** con un total de **275** trabajadores que participaron en diversas actividades como cursos, talleres, seminarios, diplomados con un total de **7.503** de horas de capacitación. Además, **15** trabajadores cursaron distintos niveles de carreras profesionales y técnicas con apoyo económico de la Empresa.

De esta inversión total, se utilizó la cantidad de **\$27.856.925.-** correspondiente a la franquicia tributaria SENCE y como costo empresa se utilizó un total de **\$14.956.672.-** y su diferencial de **\$6.126.689.-** es el costo que asumieron los trabajadores que solicitaron aportes para estudios superiores y cursos de especialización.

En el año 2016 el área de Recursos Humanos orientó las capacitaciones hacia las jefaturas, encargados y supervisores de Casa Central y Sucursal Valparaíso, capacitándose un total de **68** colaboradores, quienes realizaron el curso de **Liderazgo y Manejo de Equipos**, así como a todo el personal de la fuerza de venta, vendedores, cajeros y empaques de Casa Central, un total de **61** colaboradores, efectuaron el curso de **Servicio al Cliente** y desarrollo de equipos de ventas, a fin de entregar un servicio de calidad a nuestros socios.

El área de Recursos Humanos, en agosto de 2016 se comenzó con el **Proyecto de Evaluación de Desempeño** para toda la Empresa, proceso que actualmente no cuenta la Empresa y es fundamental y necesario, a fin de alinear a los trabajadores con los objetivos estratégicos y operativos de COOPERCARAB, para el mejoramiento continuo de los trabajadores, enfocar de manera más efectiva las capacitaciones, entrenamiento y desarrollo y sobretodo que los trabajadores tendrán conocimiento de lo que se espera de ellos y cómo lo están haciendo.

Esta evaluación se aplicará por primera vez en COOPERCARAB dentro del primer semestre del año 2017.

Durante el año 2016, el Departamento de Recursos Humanos junto con Caja de Compensación "Los Andes", llevó a cabo un operativo kinesiológico, participando de esta actividad un total de **21** personas.

En lo que respecta al Seguro Complementario de Salud, se firmó un nuevo contrato desde el 01 de agosto de 2016, con la Aseguradora BCI para un total de **302** trabajadores y **363** cargas. Se reembolsaron gastos a los trabajadores por una cantidad de **\$48.067.236.-**



AREA ADMINISTRATIVA

DEPARTAMENTO OPERACIONES ADMINISTRATIVAS

Tiene la responsabilidad de gestionar los recursos para las operaciones de mantenimiento y reparaciones de Casa Central y Sucursales, destacándose las siguientes actividades:

Se dio inicio a la renovación del Sistema de Climatización, el cual se ejecutará por etapas, el trabajo comenzó en el 1º piso, donde se retiró el sistema antiguo, previo a comenzar la nueva instalación, esta etapa tendrá un valor de **\$164.997.271**. Este costo se pagará según los estados de avance de la obra.

Fue finalizada la instalación del sistema de red húmeda en la Casa Central, con lo cual se cuenta con un sistema que permite una eficiente reacción ante las emergencias de conformidad con los estándares exigidos por la autoridad, y fue pagado el saldo de 50% valor de **\$13.098.330**.

Durante año 2016 se realizaron reparaciones al camión de la Venta Viajera de Sucursal Iquique por un valor de **\$8.039.308.-**

En Sucursal Antofagasta, se ejecutaron obras civiles necesarias por la modernización del Ascensor, por un valor de **\$4.161.400**.

También se realizó mantención al camión de la Venta Viajera de Sucursal Antofagasta, por un valor de **\$1.654.149**.

En Sucursal Valparaíso, se realizó la reparación y mantención del sistema de aire acondicionado por un valor de **\$1.954.456**. Fue efectuada además una reparación en la techumbre por un valor de **\$1.112.650**. Fueron reubicadas cámaras de la CCTV, para una mejor cobertura de seguridad, por un valor de **\$942.586**. También fue reubicado terminal de ventas y reprogramo la central telefónica por un valor de **\$690.200**.

En Sucursal Concepción, fue mejorado el sistema de la CCTV por un valor de **\$2.006.200**. Se efectuó reparación del ascensor por un valor de **\$3.273.083**.

En Sucursal Puerto Montt se realizó la reparación de las cortinas de seguridad por un valor de **\$1.514.870**.



AREA ADMINISTRATIVA

SECCION SEGURIDAD

En el año 2016, se contrataron seis Guardias, por lo que en la actualidad se cuenta con una dotación conforme a las demandas de las instalaciones.

El personal de Seguridad participó en diferentes capacitaciones: **“Curso de perfeccionamiento OS-10”**, curso **“Liderazgo y manejo de equipos”**, dictado por Aula Capacita.

Todos el personal de seguridad asistió también a capacitación práctica en **“Rescate de pasajeros en ascensores”**, realizada por Schindler. También participaron en capacitación sobre **“Simulacro de Evacuación y Plan de Emergencias”**.

Todo el equipo de seguridad interna participo en un curso: **“Uso teórico y práctico del sistema de Red Húmeda”**, realizado por Bomberos de Chile.

OFICINA DE PREVENCION DE RIESGOS

En la actualidad, COOPERCARAB continúa en la senda del crecimiento, fortalecimiento y consolidación de una cultura preventiva integrante y participativa entre sus colaboradores, aplicable a todas sus operaciones, optimizando la gestión de recursos, comprometidos con la seguridad y salud de los trabajadores, permitiendo proporcionar a sus socios, clientes, proveedores, contratistas y entorno, un servicio de calidad, estableciendo un sello de excelencia en su servicio.

Las actividades más relevantes desarrolladas durante el año 2016 fueron:

- Brindar capacitación continua a más de 100 trabajadores a nivel nacional, en materias de seguridad y salud laboral a través de nuestro Organismo Administrador Asociación Chilena de Seguridad, tendientes a controlar y disminuir significativamente nuestra tasa de accidentabilidad.
- Ejerce control permanente de las empresas contratistas que realizan proyectos de mejoramiento de infraestructura y equipamiento en las instalaciones, promoviendo la seguridad entre el personal externo, evitando la ocurrencia de accidentes de trabajo para obtener servicios de calidad.
- Colabora en la implementación del Protocolo de Factores Psicosociales a nivel nacional, asesorando y controlando de manera continua a los Comités de aplicación en cada centro de trabajo.

Asesoría permanente a la totalidad de Comités Paritarios, permitiendo dar cumplimiento a las materias de seguridad y salud ocupacional reguladas por la normativa legal vigente, permitiendo dar cumplimiento a la normativa vigente en materias de seguridad y salud ocupacional.



ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL IQUIQUE

Durante el año 2016, la Sucursal Iquique 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 a precios competitivos y en las mejores condiciones de pago.

1. ÁREA COMERCIAL

1.1. COMPRAS

Las adquisiciones, aprovisionamiento y distribución de productos a la venta, se realizaron a través de compras centralizadas debidamente autorizadas por el respectivo Comité de Compras, alcanzando durante el 2016 un valor de **\$708.844.124** y, el 2015 fue de **\$719.882.261**, lo que representa una disminución del **1,53 %**.

1.2. VENTAS

Durante el año 2016 se registraron ventas por **\$1.387.070.833**, comparativamente con el año 2015 fue de **\$ 1.369.978.174**, lo que significó un aumento del **1,25 %**.

1.3. MANEJO DE STOCK

El 2016 se inició con un stock valorizado de **\$308.055.729** y, finalizado el año alcanzó un stock de **\$ 315.324.202**, lo que representa un aumento del **2,36 %**.

Durante el 2016, se realizaron inventarios parciales y totales a las secciones de ventas, manteniendo un mejor control de la existencia y fuga de costos.

1.4. LIQUIDACION Y PROMOCIONES

Durante el periodo se realizaron liquidaciones correspondientes a mercaderías con baja rotación o término de temporada, las que fueron verificadas y analizadas en conjunto con Casa Central, logrando controlar el stock.

En cuanto a las promociones, fueron implementados de acuerdo a los diseños del Departamento de Marketing, dando realce a ofertas, beneficios, descuentos y calidad de los productos, a través de catálogos de las campañas temáticas a nivel nacional, enfocados a otorgar un mejor servicio y comunicación a nuestros socios.

2. ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

2.1. INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **181** socios

Renuncias: **163** socios.

En cuanto a la captación de socios, se realizaron jornadas informativas en las Reparticiones y Unidades, Escuela de Formación de Carabineros Grupo Arica, a la VIª División Ejército de Chile y aquellas formalizadas de manera personalizadas en la Sucursal.



SUCURSAL IQUIQUE

2.2. ADMINISTRACION DE CONVENIOS

Se ha mantenido una comunicación permanente con los habilitados de cada Convenio e Instituciones, permitiendo fomentar la política actual de la Empresa, en cuanto a mantener informado a nuestros socios respecto a los beneficios, liquidaciones, repactaciones y, especialmente lo relacionado con las tasas de interés más convenientes para realizar sus compras a crédito y la normalización para su otorgamiento, evitando reducir el porcentaje de socios con saldos impagos y contener los montos por morosidad.

3. AREA ADMINISTRATIVA

3.1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Durante el año 2016, se destacan las siguientes capacitaciones de nuestros colaboradores:

“Técnicas de Servicio al Cliente”; Taller “Primera Respuesta Frente a Emergencias de Salud”; Taller “Emergencia y Evacuación”; Taller Práctico de “Uso de Extintores”, para la totalidad de los trabajadores; Taller de “Orientación y Prevención de Riesgos O.P.R.”, destinado a los integrantes del Comité Paritario, y Capacitación On-line sobre “Seguridad en Caso de Asalto” en el Sector Comercio.

Se realizó un simulacro de emergencia de sismo y tsunami, con la participación de la totalidad de los trabajadores, con apoyo y asesoría de un experto en prevención de riesgos de la ACHS.

3.2. MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

Incorporación e instalación de material de apoyo para los sistemas de emergencia y seguridad en las vías de evacuación de la tienda, en caso de catástrofes naturales; mantención, reparación al sistema cañerías desagües de aguas y pintado parcial en sectores de ventas y oficinas. Instalación de un nuevo sistema de seguridad y monitoreo de alarmas.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL ANTOFAGASTA

Durante el año 2016, la Sucursal Antofagasta estuvo bajo la administración del Sr. **ALEJANDRO CRESTA FORADORI**.

La Gestión Comercial, Administrativa, Financiera y de Personal, se desarrolló conforme a las políticas y orientaciones estratégicas de la empresa, con especial énfasis en la consolidación del modelo comercial centralizado.

1.- AREA COMERCIAL

1.1. COMPRAS

Durante el año 2016 el abastecimiento se concretó, de acuerdo a los lineamientos definidos por el Comité de Compras Casa Central, manteniendo una propuesta comercial coherente y única para toda la cadena, efectuándose compras por la suma de **\$645.227.224** y, el 2015 fue de **\$773.383.097**, lo que significó una disminución del **8,3%**.

1.2. VENTAS

Las ventas del 2016 fueron de **\$1.370.333.370**, en el 2015 fueron de **\$1.313.837.200**, lo que significó un aumento del **3,87%**.

1.3. MANEJO DE STOCK

El año 2016 se inició con un stock valorizado de **\$340.622.748**, finalizando con un stock valorizado de **\$347.961.329**, que corresponde a un aumento de un **2,11 %** respecto al año anterior.

1.4. LIQUIDACIONES Y PROMOCIONES

Se sigue trabajando basado en las definiciones a nivel Cadena, pero siempre proponiendo actividades de promoción y generando alianzas que beneficien a nuestros socios y clientes, como por ejemplo el convenio realizado con la Empresa IRENESA, quien les brinda un 12 % de descuento a los socios que adquieran sus productos y servicios, utilizando la modalidad de Ventas Especiales.

Las campañas, eventos y promociones fueron definidas y apoyadas por el Departamento de Marketing, con gráficas y material pop.

Se fortaleció la comunicación con nuestros socios, respecto de los servicios de Ventas Especiales y venta de Gift Card, a través de flyer promocionales y entrega de catálogos, con visitas a Unidades Policiales y Poblaciones Institucionales.

2.- ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1. INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **182** socios

Renuncias: **141** socios



SUCURSAL ANTOFAGASTA

La captación de nuevos socios estuvo enfocada hacia los Carabineros egresados de la Escuela de Formación, Grupo Antofagasta, 105 nuevos socios; Carabineros en servicio activo, 22 nuevos socios; Gendarmería de Chile, 35 nuevos socios y Reparticiones varias con un aporte de 20 nuevos socios.

2.2. ADMINISTRACION DE CONVENIOS

Se trabajó en conjunto con los habilitados de cada Convenio, con el fin de informar los beneficios, liquidaciones y promociones, haciendo entrega de los Catálogos para difundir los eventos del día de la Madre, Fiestas Patrias y Navidad.

3.- AREA ADMINISTRATIVA

3.1. RECURSOS HUMANOS

En relación a las capacitaciones, se realizaron dos cursos desarrollados por la Empresa de Capacitación "Aula Capacita", uno para colaboradores del área de Ventas, área de Bodega y Venta Viajera, denominado "Técnicas de Servicio al Cliente" y otro curso para los Jefes de Secciones denominado: "Formador de Formadores", el que se encuentra incorporado dentro del proyecto de Evaluación de Desempeño, para el personal de COOPERCARAB.

3.2. MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

Mantenimiento permanente de la red de luces de emergencia en las vías de evacuación. Se finalizó con la instalación de un ascensor montacargas, marca Schindler, el que se encuentra en etapa de certificación para su puesta en marcha en febrero de 2017. Mantención y reparación de baños del personal y pasillos.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL VALPARAISO

Durante el año 2016, la Sucursal Valparaíso estuvo bajo la administración de Don **LUIS MERINO BRICEÑO**.

La Gestión Comercial, Administrativa, Financiera y de Personal, se desarrolló conforme a las políticas y orientaciones estratégicas de la empresa, con especial énfasis en la consolidación del modelo comercial centralizado.

1. AREA COMERCIAL

1.1. COMPRAS

En relación a las compras, el año 2016 alcanzaron la suma de **\$1.830.231.380** y para el año 2015 la cifra fue de **\$1.767.317.713**, lo que corresponde a un aumento de **3,56%**.

1.2. VENTAS

Sucursal Valparaíso durante el 2016 tuvo ventas por **\$3.694.236.154** lo que representa un aumento del **4,39 %** en relación al año 2015, cuya venta fue **\$3.539.014.456**.

1.3. MANEJO DE STOCK

El Stock de ésta Sucursal se incrementó en un **36,52%** de **\$498.355.873** en Diciembre del 2015 a **\$680.352.506** en Diciembre del 2016.

1.4. LIQUIDACIONES Y PROMOCIONES

Se efectuaron liquidaciones de productos por temporada. (Primavera-Verano; Otoño-Invierno). Obsequios a Socios. Donaciones de Proveedores. Promociones a Instituciones visitadas para captar socios, Grupo de Formación de Carabineros "Viña del Mar" y "Ovalle".

Actividades varias destinadas a campañas y eventos: Día de la Madre; Día del Padre; Día del Niño, Aniversario COOPERCARAB; Fiestas Patrias y Navidad (pinta caritas- algodón de azúcar – globos – dulces)

2. ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS :

2.1. INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **477** socios

Renuncias: **441** socios



SUCURSAL VALPARAISO

2.2. ADMINISTRACIÓN DE CONVENIOS

Se trabajó en conjunto con los habilitados de cada convenio: Farmacias "Cruz Verde"; "Tur Bus"; CAPREDENA y Gendarmería, con la finalidad de mantener informado a nuestros asociados de los beneficios, liquidaciones, promociones u otra información relevante.

Además, se externalizó el Servicio de Óptica con "Moneda-Rotter" y Ventas de Joyas con "Aleyro Orfebres Ltda.", ambas con presencia de vendedor externo en tienda.

3. AREA ADMINISTRATIVA

3.1. GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Se destacan las siguientes capacitaciones:

Simulacros ante Incendio; terremoto/tsunami; "Conozca sus Billetes", capacitación para los cajeros y personal de Tesorería. "Liderazgo y Manejo de Equipo", capacitación para Jefes de Sección, Jefaturas y Secretaria.

Creación del Comité de Riesgo Psicosocial, lo que permitió mejorar el Clima Laboral, fortaleciendo el Trabajo en Equipo y Liderazgo de los respectivos Encargados de Áreas.

3.2. MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS.

Se efectuaron trabajos de mantenimiento en techumbre área Gerencia y Sección Artículos para Carabineros. Mantención completa del sistema eléctrico de la tienda. Remodelación Secciones Deco-Hogar y Muebles.



porte

ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL CONCEPCIÓN

Durante el año 2016, la Sucursal Concepción estuvo bajo la administración de Don **JORGE CONSTANZO MELGAREJO**.

Su principal tarea fue desarrollar y fortalecer las políticas de la Empresa, con la finalidad de entregar a sus Socios y Público en General, un Servicio de Calidad, dispuesta a satisfacer las diversas necesidades de sus socios, entregando Bienes y Servicios de calidad, otorgando un crédito atractivo y conveniente.

1.- ÁREA COMERCIAL

1.1. COMPRAS

En el año 2016, la Sucursal recibió mercadería por valor de **\$ 2.189.991.782**, proveniente de Órdenes de Compra y por Transferencias Internas, en tanto el año 2015, fue por un valor de **\$1.940.222.849**, lo que representa un aumento del **12,87%**.

1.2. VENTAS

Las ventas del 2016 fueron por valor de **\$4.095.423.128**, en tanto el año 2015 fueron de **\$3.950.391.267**, lo que representa un aumento de un **3,57%**.

1.3. MANEJO DE STOCK

La racionalización de la compra y de los productos a la venta, permitió controlar el stock de la Sucursal, el que en Diciembre de 2016, se valorizó en **\$ 727.477.947**, provocando un aumento de **\$ 141.679.122**, respecto Diciembre del año 2015, lo que representa un aumento de **24,19%**.

1.4. LIQUIDACION Y PROMOCIONES

Se efectuaron liquidaciones coherentes con las del retail, principalmente de Término de Temporada, con adecuada información a socios y folletería, lo que permitió controlar el stock del año 2016.

Con la finalidad de limpiar stock, se realizaron ventas al costo, de diferentes productos, con una muy buena recepción por parte de los socios y público en general.

Se envió información digitalizada a correos electrónicos registrados de Socios, con ofertas de tienda.

Pensando en resaltar e incrementar las ventas e invitando al público en general a conocernos, se mantiene una gigantografía en el exterior de la tienda, con un mensaje "Abierto a todo Público" y se instalaron en el frontis, señalética que indica las diferentes secciones.

Se mantiene convenio de compras con Farmacias Cruz Verde, Supermercado Líder y Supermercado Unimarc, Venta de Vales de Gas con la Empresa Abastible, Pasajes Aéreos con Sky Airlines y Pasajes Terrestres con Empresa Tur Bus.

Se desarrollaron actividades destinadas a campañas por eventos temáticos, con el fin de mantener y ofrecer a nuestros socios un momento de alegría, ayudando a incrementar la venta. Destacadas actividades fueron el Día de la Madre, Día del Padre, Día del Niño, Festividades Patrias y Navidad.



SUCURSAL CONCEPCION

2. - ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1.- INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **274** socios
Renuncias: **404** socios

Se realizó Charla de Captación de Socios, en la Escuela de Formación de Carabineros, Grupo Concepción, incorporando 144 nuevos socios, en el mes de Noviembre de 2016.

Analizadas las renuncias, todavía se ven reflejadas aquellas de términos de convenio, como es el caso de la PDI y de personal de Carabineros que pasa a retiro y fijará residencia alejados de nuestra Sucursal. Una cifra menor procede de Socios de Convenio DIPRECA.

2.2.- ADMINISTRACION DE CONVENIOS

Los convenios se mantienen, como en años anteriores, con las siguientes Instituciones: Liceo Alemán de los Ángeles, Universidad de Concepción, Poder Judicial, Dirección General de Aeronáutica Civil, Registro Civil e Identificación, Empresa Molly Cop y Secretaría Regional Ministerial de Educación.

3.- AREA ADMINISTRATIVA

3.1.- GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Se destaca la realización de un Curso de Técnicas de Servicio al Cliente, a cargo de la Empresa Aula Capacita.

Se realizó retroalimentación interna del Personal Administrativo, con la finalidad de capacitarse en distintos puestos administrativos, al interior de la Tienda.

Se realizó retroalimentación a la Encargada de Post Ventas, con motivo de la puesta en marcha del Ticket de Cambio de mercaderías.

Se realizó Curso de Manejo de Conflictos, por parte de profesionales de ACHS.

El personal de Seguridad Interna participó en una capacitación relacionada con Técnicas de Seguridad en caso de Asaltos y por departamentos.

Se actualizaron los conocimientos del Plan de Seguridad Integral, designando los Monitores de Pisos, ante una emergencia de evacuación del edificio.

Como resultado del trabajo del Comité de Riesgo Psicosocial, iniciado a fines del año 2015, dentro de sus obligaciones, se realizó Encuesta de Riesgo Psicosocial, a la totalidad de los trabajadores, bajo la norma Suceso-Istas 21.

3.2.- MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

Se efectúa una redistribución de Oficinas Administrativas, en el área de Post Ventas y Marketing. Aumento de cobertura de seguridad, con la instalación de 8 cámaras de videovigilancia digitales y 8 sensores de movimientos. Mejoramiento de Instalaciones Eléctricas en toda la Tienda. Mantención de techumbre. Mejoramiento del Sistema de Grabación de las Cámaras de Seguridad, cambiando el respaldo de DVR. Se confeccionaron Pendones Corporativos, para ser instalados en las ciudades en que se encuentra la Venta Viajera. Mantención del sistema de calefacción de la Tienda. Se procedió al cambio de la totalidad de las luces de emergencia de la tienda, por tiempo de uso, instalando respaldos de Sistemas Led, para activarse en casos de cortes de energía eléctrica. Se mejoró la presentación de áreas de ventas, en las Secciones Zapatería y Perfumería, instalando Sistemas Led.



ANALISIS DE LAS AREAS DE GESTION CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL TEMUCO

Durante el año 2016, la Sucursal estuvo bajo la administración de Don **BOLIVAR SALAZAR RECABAL**.

Se desarrollaron diversas actividades con el fin de fortalecer y gestionar políticas permanentes para lograr entregar un servicio de calidad a todos nuestros asociados y clientes en general, suministrando adecuadamente bienes y servicios con precios competitivos en el mundo del Retail, ofreciendo las mejores ofertas y condiciones crediticias.

1. AREA COMERCIAL

1.1 COMPRAS

Durante el año 2016 alcanzaron la suma de **\$2.072.811.720** las cuales comparadas con igual período del año 2015, que fueron de **\$2.035.619.342**, se incrementaron en un **1,83%**.

1.2 VENTAS

Las ventas durante el año 2016 registraron un resultado de **\$ 4.078.798.552**, las que al ser comparadas con igual período del año 2015 por **\$4.094.115.413**, registró un aumento del **0.85%**.

1.3. MANEJO DE STOCK

El stocks correspondiente a la Sucursal Temuco durante el año 2016, tuvo un aumento de un 7.40% con respecto al año 2015, manteniéndose balanceado de acuerdo a la rotación del inventario de cada sección, permitiendo la renovación de las líneas de productos según las variaciones de tendencia de moda que se producen en el mercado, de acuerdo a los cambios de temporada.

1.4. LIQUIDACION Y PROMOCIONES

Continuamente se realizan análisis de los stocks de cada sección, verificando rotación de su inventario y previo análisis de cada producto se programan y ejecutan liquidaciones de aquellos artículos con baja rotación o término de temporada.

2. ATENCION Y CAPTACION DE SOCIOS

2.1 INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **364** socios

Renuncias: **361** 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.



SUCURSAL TEMUCO

2.2. ADMINISTRACION DE CONVENIOS

Durante el transcurso del año 2016 se mantuvieron los convenios existentes, logrando una mayor fidelización de nuestros asociados, a los cuales permanentemente se les mantuvo informado de los beneficios que ofrece COOPERCARAB, además de satisfacer todas sus consultas en relación al aspecto crediticio.

3.- AREA ADMINISTRATIVA

3.1. GESTION DE RECURSOS HUMANOS

En relación a la Capacitación de nuestros colaboradores, se realizaron las siguientes:

Prevención de Riesgos Laborales en tienda por departamentos, Protocolo de Riesgos Psicosociales, Manejo Manual de Carga, Manejo de Conflictos.

3.2. MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

Renovación y mantenimiento de tecnología de apoyo para el cumplimiento de la tarea en las áreas de comercial y seguridad.



tería

ANÁLISIS DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2016

SUCURSAL PUERTO MONTT

Durante el año 2016, la Sucursal estuvo bajo la administración de Don **CLAUDIO VELOSO MARTINEZ**.

La Gestión Comercial, Administrativa, Financiera y de Personal, se desarrolló conforme a las políticas y orientaciones estratégicas de la empresa, con especial énfasis en la consolidación del modelo comercial centralizado.

1. ÁREA COMERCIAL

1.1 COMPRAS

Con la implementación del Comité de Compras y proceso de compras centralizadas, las compras facturadas directamente a la Sucursal Puerto Montt son cada vez menores, siendo un proceso que está radicado en un 100% en Casa Central.

Las recepciones de órdenes de compra de Sección Farmacia y las transferencias de entrada de las compras centralizadas del año 2016, ascienden a **\$1.773.288.823**, versus las del año 2015 que fueron de **\$1.537.702.285**, valor actualizado, esta operación permitió un incremento de compras del orden del **15,32%** respecto al año anterior.

1.2 VENTAS

Las ventas del 2016 fueron de **\$2.741.472.631**, las del 2015 fueron por **\$2.803.902.520**, lo que significó un aumento del **6,61%**.

1.3. MANEJO DE STOCK

La Sucursal cerró el ejercicio 2016 con un Stock de **\$ 622.903.401**, cifra que es un **21%** mayor al 2015 (**\$ 511.845.746**). Resultado que se debió principalmente a una sobrecarga importante para la venta de diciembre.

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 Gerencia Comercial.

La Sucursal tuvo acciones tendientes a potenciar las secciones que tienen una mejor acogida por parte de los Socios.

Se fortaleció el convenio con la Tienda Dolly, para realizar la venta de uniformes escolares a través del servicio de Ventas Especiales.

Se pusieron en marcha los convenios con Óptica Moneda Ltda. y Aleyro Orfebres, potenciando la venta de óptica y joyas, respectivamente.

2. ATENCIÓN Y CAPTACIÓN DE SOCIOS

2.1. INGRESOS Y RENUNCIAS

Ingresos: **355** socios

Renuncias: **244** socios



SUCURSAL PUERTO MONTT

Conforme a las políticas de captación, durante el 2016 se contabilizó un ingreso de **355** socios, provenientes principalmente de Carabineros, egresados de la Escuela de Formación de Carabineros, Grupo Puerto Montt y Grupo Ancud, esta cifra representa un alza de un **7,9%**, respecto al período anterior. En cuanto a renuncias, se registra un **5,7%** menor al año 2015.

2.2. ADMINISTRACION DE CONVENIOS

En cuanto a la administración y la mantención de convenios, las actividades realizadas han consistido en mantener actualizado a nuestros Socios de ventajas y beneficios de usar nuestro crédito. Se visitó a los Grupos de Formación de Carabineros de Puerto Montt y Ancud.

3. AREA ADMINISTRATIVA

3.1. GESTION DEL RECURSOS HUMANOS

Este año se realizaron diversas capacitaciones con la ACHS en el área de seguridad personal, entre las que destacaron: Uso y Manejo de Extintores para todo el personal de la Sucursal y Trabajo en Altura.

En el mismo ámbito de la seguridad y salud ocupacional, la Sucursal de Puerto Montt se sometió a la reevaluación de Riesgos Psicosociales, según los estándares y criterios establecidos en la reglamentación vigente, obteniendo en 4 de los 5 factores un nivel bueno.

Finalmente, en el ámbito comercial, 19 personas realizaron curso de Técnicas de Servicio al Cliente, bajo la modalidad de autoinstrucción.

3.2. MEJORAMIENTO EN INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y SERVICIOS

Durante el año 2016 se realizaron inversiones menores tendientes a tener una tienda más atractiva para los socios y potenciar puntos focales de interés, como por ejemplo la venta de computadores.

Se estandarizó la totalidad de los pos de Transbank en las Cajas Terminales, entregando un servicio de mejor calidad a los Socios y Clientes que cancelan con tarjetas de débito y crédito bancarias.

Nuestro Socio Estratégico Óptica Moneda Ltda., implementó un moderno módulo de óptica.

Se diseñó y construyó un Mural para destacar a los Gerentes de la Sucursal que han sido parte de la historia de la Filial, como también identificar y destacar a los colaboradores con mejor desempeño, durante diferentes períodos del año.

En el área administrativa de implementó una nueva oficina para el Jefe de Gestión Comercial y Operacional.





ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

CONTENIDO:

BALANCES GENERALES
ESTADOS DE RESULTADOS
ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO
NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

(Cifras en miles de pesos)

ACTIVOS	NOTA	2016 M\$	2015 M\$
Activo Circulante			
Disponible		1.594.238	806.026
Depósitos a plazo	(6)	2.466.147	3.422.814
Cooperados deudores	(7)	17.908.485	18.208.143
Documentos por cobrar		8.568	7.510
Deudores varios	(8)	969.955	887.505
Deudores varios no socios	(9)	281.247	405.007
Impuestos por recuperar	(17)	-	20.019
Existencias	(10)	6.318.267	5.437.324
Gastos pagados por anticipado		109.443	104.114
Otros activos		1.212	1.179
Total activo circulante		29.657.562	29.299.641
Activo Fijo			
Terrenos		586.796	586.796
Edificios e instalaciones		6.357.914	6.314.934
Vehículos		483.945	483.945
Muebles y útiles		709.602	708.873
Maquinarias de oficina		748.900	738.976
Activos en leasing		2.920.695	2.905.264
Obras en construcción		609.402	284.642
Variación ajuste monetario del activo fijo		10.354.609	10.072.089
Depreciación acumulada		(4.992.002)	(4.615.777)
Total activo fijo neto	(11)	17.779.861	17.479.742
Otro Activo			
Cooperados deudores	(7)	13.202.085	12.127.251
Otros		14.201	17.893
Total otros activos		13.216.286	12.145.144
TOTAL ACTIVOS		60.653.709	58.924.527

Las notas adjuntas números 1 al 24 forman parte integrante de estos estados financieros



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

BALANCES GENERALES AL 31 DE DICIEMBRE 2016 Y 2015 (Cifras en miles de pesos)

PASIVOS Y PATRIMONIO	NOTA	2016 M\$	2015 M\$
Pasivo Circulante			
Obligaciones con bancos	(12)	3.621.571	5.689.220
Proveedores	(13)	4.141.834	4.092.926
Acreedores	(14)	2.114.905	2.792.267
Provisiones	(15)	1.647.030	1.230.117
Retenciones	(16)	1.950.000	1.815.207
Impuesto renta	(17)	15.983	-
Total pasivo circulante		13.491.323	15.619.737
Pasivo Largo Plazo			
Obligaciones con bancos	(12)	-	1.391.486
Acreedores	(14)	1.173.468	1.386.531
Provisiones	(15)	386.791	371.009
Total pasivos largo plazo		1.560.259	3.149.026
TOTAL PASIVOS		15.051.582	18.768.763
Patrimonio			
Capital pagado		39.767.123	36.834.952
Reservas legales		3.861.575	2.940.708
Ajuste monetario		-	(269.557)
Remanente del ejercicio		1.973.429	649.661
Total patrimonio	(18)	45.602.127	40.155.764
Total Pasivos y Patrimonio		60.653.709	58.924.527

Las notas adjuntas números 1 al 24 forman parte integrante de estos estados financieros



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

ESTADOS DE RESULTADOS

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

(Cifras en miles de pesos)

RESULTADO OPERACIONAL	NOTA	2016 M\$	2015 M\$
Ingresos de explotación	(19)	30.060.223	29.112.458
Costos de explotación		(17.745.093)	(17.404.512)
Margen de explotación		12.315.130	11.707.946
Gastos de administración y ventas			
Administración - remuneraciones		(7.630.333)	(7.527.775)
Administración - honorarios y servicios		(595.271)	(563.118)
Gastos generales	(20)	(1.246.302)	(1.317.199)
Gastos de venta		(1.221.614)	(1.141.133)
Total gastos de administración y ventas		(10.693.520)	(10.549.225)
Resultado operacional		1.621.610	1.158.721
RESULTADO NO OPERACIONAL			
Gastos financieros		(378.743)	(551.930)
Otros ingresos fuera de la explotación	(21)	617.445	602.658
Otros egresos fuera de explotación		(50.472)	(30.528)
Fluctuación de valores	(4)	218.589	309.873
Corrección monetaria	(5)	-	(822.133)
Resultado no operacional		406.819	(492.060)
Resultado antes de Impuesto a la Renta		2.028.429	666.661
Impuestos a la renta	(16)	(55.000)	(17.000)
Remanente del ejercicio		1.973.429	649.661

Las notas adjuntas números 1 al 24 forman parte integrante de estos estados financieros



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

(Cifras en miles de pesos)

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO Por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2016 y 2015

Flujos de Efectivo por Actividades de la Operación	NOTA	2016 M\$	2015 M\$
Remanente del ejercicio		1.973.429	649.661
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo			
Intereses devengados		453.502	1.283.684
Depreciación		393.861	427.200
Fluctuación de valores	(4)	(218.589)	(309.873)
Corrección monetaria	(5)	-	822.133
Provisión bonos		337.264	205.873
Provisión deudas incobrables		(1.432)	98.165
Provisión obsolescencia mercaderías		(99.086)	116.332
Provisión costo mercado		11.849	32.246
Provisión intereses bancarios		7.047	12.142
Provisión vacaciones del personal		71.182	4.349
Otros		(10.001)	28.059
(Aumento) disminución de activos			
Cooperados deudores		(1.228.678)	(618.858)
Cuentas y documentos por cobrar		(1.058)	3.980
Deudores varios		41.310	(26.424)
Existencias		(880.943)	(644.349)
Otros activos		(36.002)	(55.716)
Aumento (disminución) de pasivos			
Cuentas y documentos por pagar		48.908	86.672
Acreedores varios		246.436	(35.901)
Provisiones		95.431	(646.504)
Retenciones		150.776	46.268
Flujo neto de efectivo generado por actividades de la operación		1.355.206	1.479.139
Flujo de Efectivo por Actividades de Financiamiento			
Obtención (pago) de préstamos y leasing		(3.662.247)	(3.073.023)
Aumento capital		5.867.052	5.735.597
Pagos a ex - cooperados		(3.334.914)	(3.044.731)
Flujo neto utilizado por actividades de financiamiento		(1.130.109)	(382.157)
Flujo de Efectivo por Actividades de Inversión			
Venta de activo fijo		884	6.214
Incorporación de activos fijos		(394.436)	(617.359)
Flujo neto utilizado por actividades de inversión		(393.552)	(611.145)
Flujo Neto Total del Ejercicio		(168.455)	485.837
Efecto Inflación sobre Efectivo y Efectivo Equivalente		-	(78.491)
Variación de Efectivo y Efectivo Equivalente		(168.455)	407.346
Saldo Inicial de Efectivo y Efectivo Equivalente		4.228.840	3.821.494
Saldo Final de Efectivo y Efectivo Equivalente		4.060.385	4.228.840

Las notas adjuntas números 1 al 24 forman parte integrante de estos estados financieros



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Nota 1 - Constitución y Objeto de la Cooperativa

La Cooperativa de Consumos y de Ahorros Carabineros de Chile Ltda., fue autorizada por el Decreto N°1.841 de 1934 del Ministerio de Justicia y concedida su personalidad jurídica mediante los Decretos Reglamentarios N°506 del 5 de julio de 1933 del Ministerio del Trabajo y 2.736 del 31 de octubre de 1925 del Ministerio de Justicia. Según resolución N°1-79 de fecha 5 de septiembre de 1984 del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, Subsecretaría de Economía, se autorizó cambio de la razón social a Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda.

La Cooperativa tiene por objeto: a) suministrar a los socios y sus familias artículos, productos, bienes y mercaderías de uso personal o domésticos, con el objeto de mejorar sus condiciones de vida. Al efecto podrá adquirir, importar, producir y recibir a consignación artículos o mercaderías de alimentación, vestuarios, bienes durables y cualquier otro análogo de circulación lícita, y b) distribuir bienes y prestar servicio de toda índole, preferentemente a sus socios, con el objeto de mejorar sus condiciones familiares, sociales y culturales.

Nota 2 - Criterios Contables Aplicados

a) Bases de presentación

Los presentes estados financieros cubren los ejercicios anuales comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016 y 2015, y han sido preparados de acuerdo con normas específicas impartidas por la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo de acuerdo a la Resolución Administrativa Exenta N°2.773 de 28 de noviembre de 2013.

b) Período contable

Los presentes estados financieros corresponden a los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2016 y 2015.

c) Corrección monetaria

A contar del 1 de enero de 2016 la Ley N° 20.881, que fijó la nueva Ley General de Cooperativas, derogó la aplicación de corrección monetaria para los activos y pasivos, excepto para efectos tributarios.

En 2015, los estados financieros fueron ajustados para reconocer los efectos de la variación en el poder adquisitivo de la moneda ocurrida en el ejercicio. Para estos efectos se aplicaron las disposiciones vigentes a esa fecha y que establecían que los activos y pasivos no monetarios, el capital propio inicial y sus variaciones, debían actualizarse con efecto en resultados. Las actualizaciones determinadas a base de la variación en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), el que aplicado con desfase de un mes dio origen a un 3,9 %.

Los efectos de la corrección monetaria aplicada en 2015 se demuestran en Nota 5.

d) Bases de conversión

Los activos y pasivos expresados en unidades de fomento, se presentan actualizados al valor vigente al cierre del ejercicio ascendente a \$ 26.347,98 (\$ 25.629,09 en 2015).

e) Depósitos a plazo y pactos de retrocompra

Corresponden a inversiones de corto plazo que se presentan al valor de inversión más reajustes e intereses devengados. Las inversiones en pactos corresponden a instrumentos con renta fija, devengando los intereses de la operación diariamente.

f) Existencias

Se presentan en este rubro las existencias del giro de la Cooperativa que la Administración estima tendrán una rotación efectiva en los próximos doce meses, las cuales al 2016 se valorizan al costo de adquisición (en 2015 además corregido monetariamente). En ambos ejercicios, los valores así determinados no superan a los valores netos de realización.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

g) Ingresos de explotación

La Cooperativa reconoce sus ingresos de explotación por la venta de productos en el momento en que se entregan los productos y se han transferido los riesgos y beneficios inherentes al cliente. Por su parte, reconoce los intereses devengados desde el momento de su compra. Estos reconocimientos son efectuados de acuerdo a las normas impartidas por el División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

h) Activo fijo

En 2016 los bienes del activo fijo se presentan al costo de adquisición (en 2015 además corregido monetariamente). La depreciación se calcula a base del método de depreciación lineal y de acuerdo a los años de vida útil restante de los bienes.

Los bienes recibidos en arrendamiento con opción de compra, cuyos contratos reúnen las características de un leasing financiero, se contabilizan como compras de activo fijo reconociendo la obligación total y los intereses sobre la base de lo devengado. Dichos bienes no son jurídicamente de propiedad de la Cooperativa, por lo cual, mientras no ejerza la opción de compra, no puede disponer libremente de ellos.

Ajuste monetario: los bienes del activo inmovilizado, se encuentran valorizados a su valor de mercado, en conformidad a las disposiciones del artículo 101° del Reglamento de la Ley General de Cooperativas y los Artículos 76° y 79° de la R.A.E. N° 1321 del Departamento de Cooperativas, siendo registrada su contabilización en los términos señalados en el Artículo 34° de la Ley General de Cooperativas.

i) Vacaciones

El costo anual de vacaciones se reconoce sobre base devengada.

j) Ingresos devengados

Los ingresos devengados al cierre de cada ejercicio se presentan como cuenta complementaria de Cooperados Deudores, los cuales se abonarán a resultados en el año en que se devenguen.

k) Indemnización por años de servicio

La indemnización por años de servicio, establecida en los Contratos y Convenios Colectivos suscritos, se provisiona a su valor actual de acuerdo con el método devengado del beneficios y considerando una tasa de interés de mercado.

l) Cartera vencida

La cartera vencida se registra de acuerdo al Artículo 71 de la R.A. Exenta N° 1321 emitida por la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo el 11 de junio de 2013.

m) Provisión deudas incobrables

El cálculo de la provisión de incobrables se efectúa de acuerdo al Artículo 72 de la R.A. Exenta N° 1321 emitida por la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

n) Impuestos a la renta e impuestos diferidos

De acuerdo al Artículo N°17 del Decreto Ley N°824, las Cooperativas se encuentran exentas del impuesto de primera categoría, excepto por la parte del remanente que corresponda a operaciones realizadas con personas que no sean Socios. Como consecuencia de lo anterior, la Cooperativa ha constituido provisión para impuesto a la renta sobre utilidades generadas por operaciones con terceros en el año 2016 y 2015.

La Cooperativa no presenta diferencias temporales significativas entre sus activos y pasivos financieros y tributarios que den origen a registrar impuestos diferidos.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

o) Flujo de efectivo

Como efectivo y efectivo equivalente se consideran los Fondos del disponible y depósitos a plazo con disponibilidad inmediata.

Bajo flujos originados por actividades de la operación se incluyen todos aquellos flujos de efectivo relacionados con el giro de la Cooperativa, incluyendo los intereses pagados y en general, todos aquellos flujos que no están definidos como de inversión o financiamiento. Cabe destacar que el concepto operacional utilizado en este estado es más amplio que el considerado en el estado de resultados.

El saldo del efectivo y efectivo equivalente se compone como sigue:

	2016 M\$	2015 M\$
Caja y Bancos	1.594.238	806.026
Depósitos a plazo con disponibilidad inmediata	2.466.147	3.422.814
Total	4.060.385	4.228.840

p) Uso de Estimaciones

La Administración de la Cooperativa ha utilizado supuestos y estimaciones para la determinación de ciertos activos y pasivos y la revelación de contingencias, a fin de preparar estos estados financieros de conformidad con normas de la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Los resultados reales podrían diferir de dichas estimaciones.

Nota 3 - Cambios Contables

Con fecha 6 de enero de 2016 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 20.881, que fijó la nueva Ley General de Cooperativas, estableciendo sólo para efectos financieros la derogación de la corrección monetaria para los activos y pasivos.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 4 - Fluctuación de valores

Los efectos en resultados por la actualización de activos y pasivos no monetarios dada la variación de la Unidad de Fomento, es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Activos no monetarios	265.389	387.983
Pasivos no monetarios	(46.800)	(78.110)
Variación	218.589	309.873

Nota 5 - Corrección Monetaria

En 2015 el detalle de la corrección monetaria cargada a resultados es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Patrimonio	-	(1.169.391)
Activos no monetarios	-	378.183
Pasivos no monetarios	-	(84)
Cuentas de resultado	-	(30.841)
Variación	-	(822.133)

El detalle de la distribución de la corrección monetaria de las cuentas de resultados es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Ingresos de explotación	-	(576.141)
Costos de explotación	-	329.809
Gastos de administración y ventas	-	212.178
Gastos financieros	-	12.247
Otros ingresos fuera de la explotación	-	(9.666)
Otros egresos fuera de la explotación	-	732
Cargo neto cuentas de resultados	-	(30.841)



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 6 - Depósitos a Plazo

Los depósitos a plazo corresponden a depósitos mantenidos en Bancos de la plaza con disponibilidad inmediata.

Banco	Instrumento	2016 M\$	2015 M\$
Corpbanca	Depósitos a plazo fijo en \$	1.165.807	1.922.683
BBVA	Depósitos a plazo fijo en \$	1.300.340	-
Corredora Banco Estado	Pactos con retro compra en \$	-	1.500.131
Total		2.466.147	3.422.814

Nota 7 - Cooperados Deudores

El detalle de los cooperados deudores es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Corto plazo		
Deudores vigentes	22.960.346	22.573.137
Cartera vencida	473.040	430.868
Provisión de incobrables	(473.040)	(430.868)
Intereses por devengar	(5.051.861)	(4.364.994)
Total corto plazo	17.908.485	18.208.143
Largo plazo		
Deudores vigentes	16.926.303	16.084.834
Intereses por devengar	(3.724.218)	(3.957.583)
Total largo plazo	13.202.085	12.127.251
Total Cooperados Deudores	31.110.570	30.335.394



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 8 - Deudores Varios

El detalle de esta partida es el siguiente:

	2016	2015
	M\$	M\$
Recuperación capital de cartera a castigar	702.528	625.029
Recuperación capital de cartera vencida	180.805	153.969
Cuentas del personal	85.759	107.284
Otros	863	1.223
Total	969.955	887.505

Nota 9 - Deudores Varios no Socios

El detalle es el siguiente:

	2016	2015
	M\$	M\$
Tarjetas débito y crédito por cobrar	51.081	44.136
Facturas por cobrar	122.111	216.767
Guías por cobrar a proveedores	63.917	89.781
Notas de crédito por recibir	6.392	21.004
Otros	37.746	33.319
Total	281.247	405.007

Nota 10 - Existencias

El detalle de las existencias es el siguiente:

	2016	2015
	M\$	M\$
Productos terminados	6.702.007	5.908.302
Provisión de obsolescencia	(242.679)	(341.766)
Provisión de costo-mercado	(141.061)	(129.212)
Total	6.318.267	5.437.324



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 11. Activo fijo

El detalle de las cuentas que conforman este rubro es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Terrenos		
Terrenos	586.796	586.796
Total terrenos	586.796	586.796
Edificios e instalaciones		
Edificios	5.663.207	5.663.207
Instalaciones	694.707	651.727
Total edificios e instalaciones	6.357.914	6.314.934
Vehículos		
Vehículos	483.945	483.945
Total vehículos	483.945	483.945
Muebles y útiles		
Herramientas y enseres	12.463	11.800
Muebles y útiles	697.139	697.073
Total muebles y útiles	709.602	708.873
Maquinarias de oficina		
Máquinas de oficina	651.946	628.729
Maquinarias e instrumentos	96.954	110.247
Total maquinarias de oficina	748.900	738.976
Activos en leasing		
Terreno edificio Temuco (1)	2.920.695	2.905.264
Total activos en leasing	2.920.695	2.905.264
Obras en construcción		
Obras en construcción	609.402	284.642
Total obras en construcción	609.402	284.642
Variación Ajuste Monetario del Activo Fijo		
Retasación técnica terrenos	1.324.986	1.288.833
Retasación técnica edificios	9.029.623	8.783.256
Total variación ajuste monetario del activo fijo	10.354.609	10.072.089
Depreciación acumulada		
Depreciación acumulada	(4.992.002)	(4.615.777)
Total activo fijo neto	17.779.861	17.479.742

(1) El 15 de octubre de 2008 se vendió al Banco del Desarrollo el terreno ubicado en Temuco, para la construcción de un edificio institucional de la Cooperativa. Con la misma fecha se efectúa contrato de arrendamiento inmobiliario con opción de compra, en el cual se establece que el Banco del Desarrollo compra el terreno de Temuco con el precio y exclusivo objeto de dárselo en arrendamiento a la Cooperativa, y la construcción del edificio institucional. Durante el año 2010 se contabilizó el efecto de la venta del Terreno de Temuco y el Leasing del Edificio de Temuco.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 12 - Obligaciones con Bancos

El detalle de las obligaciones con bancos es el siguiente:

	2016		2015	
	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$
Banco Estado	2.893.835	-	2.684.053	698.008
Banco BBVA	693.478	-	782.129	693.478
Scotiabank	-	-	2.195.827	-
Intereses devengados	34.258	-	27.211	-
Total	3.621.571	-	5.689.220	1.391.486
Total por ejercicio	3.621.571	-	7.080.706	-

Las obligaciones con Bancos a corto plazo están pactadas en pesos con tasas de interés anual que fluctúan entre un 4,7 % y 7,1 %. En 2014 entre un 4,5 % y 7,1 %.

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Administración de la Cooperativa mantiene contratos de Swap, vinculados a préstamos bancarios con moneda de origen en Unidades de Fomento y tasa Tab, mediante el cual a través de estos instrumentos convirtió un crédito en Unidades de Fomento y Tasa Tab a pesos chilenos a tasa fija.

Estos contratos de derivados se encuentran indexados a la obligación bancaria, sin existir la opción de la liquidación anticipada como instrumento de inversión, y por lo cual, se presenta formando parte integrante en el pasivo dentro del rubro préstamos con instituciones financieras. Los valores justos correspondientes a los préstamos con swap al 31 de diciembre de 2016 y 2015 son los siguientes: Banco Estado por M\$ (333.066) y M\$ (507.931), respectivamente; y Banco BBVA por M\$ (76.742) y M\$ (123.045), respectivamente. Estos valores justos se harán efectivos en caso de realizarse la liquidación de los instrumentos.

Nota 13 - Proveedores

El detalle de los proveedores es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Proveedores (1)	3.926.254	3.869.586
Facturas por recibir	123.844	167.411
Otros	91.736	55.929
Total	4.141.834	4.092.926

(1) Corresponde principalmente a obligaciones con proveedores de mercaderías del giro, entre los cuales destacan: Samsung Electronic Chile Ltda., LG Electronic Inc. Chile Ltda., Inversiones Polonia S.A. (Sony), Abastible S.A. y Claro Chile S.A.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 14 - Acreedores

a) El detalle de los acreedores varios es el siguiente:

Concepto	2016		2015	
	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$
Acreedores ex socios	1.441.416	-	2.191.723	-
Ahorros reajustables (1)	17.575	-	17.200	-
Otros	402.944	-	347.372	-
Subtotal	1.861.935	-	2.556.295	-

(1) Corresponde a la captación de ahorros hasta el 4 de mayo de 2003, fecha en que la Ley General de Cooperativas dejó sin efecto la autorización para recibir depósitos de sus socios y de terceros. Dichos ahorros se encuentran afectos a reajustes.

b) El detalle las obligaciones por leasing es el siguiente:

Concepto	Banco	2016		2015	
		Corto plazo M\$	Largo plazo M\$	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$
Edificio Temuco	Scotiabank	308.941	1.283.028	300.642	1.547.546
Intereses diferidos		(55.971)	(109.560)	(64.670)	(161.015)
Subtotal		252.970	1.173.468	235.972	1.386.531
Total acreedores		2.114.905	1.173.468	2.792.267	1.386.531



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 15 - Provisiones

El detalle de las provisiones es el siguiente:

	2016	2015
Corto Plazo	M\$	M\$
Indemnización por años de servicio	253.157	231.185
Vacaciones	506.997	435.815
Bono de venta	41.802	54.598
Bono incentivo por control de existencias	57.095	29.618
Provisión bono productividad	514.068	191.485
Estructuración operativa (1)	302.707	324.315
Provisión gastos	113.683	83.701
Provisión Gift Card	(142.479)	(120.600)
Total corto plazo	1.647.030	1.230.117

Largo Plazo

Indemnización por años de servicio	835.164	791.490
Anticipos pagados por indemnización	(448.373)	(420.481)
Total largo plazo	386.791	371.009

(1) Corresponde a provisión por las actividades de adecuación y estructuración de áreas operativas y administrativas a nivel cadena en desarrollo desde el ejercicio 2014. Estas actividades están orientadas a dotar a la Cooperativa de una estructura organizacional y una planta de recursos humanos que permitan enfrentar de manera adecuada las actuales y futuras caídas de la demanda, derivadas de la contracción económica que enfrenta el país; lo anterior con el objeto de propender a la viabilidad de Coopercarab en el tiempo.



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 16 - Retenciones

El detalle de las retenciones es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Cotizaciones previsionales	133.494	118.755
Impuesto único	11.382	9.694
Impuesto segunda categoría	2.019	1.986
Retenciones varias	11.454	11.619
IVA débito fiscal	489.109	549.852
IVA diferido	1.302.542	1.123.301
Total	1.950.000	1.815.207

Nota 17 - Impuesto a la Renta

Impuesto a la renta

Por disposiciones legales la Cooperativa se encuentra exenta de este tributo por las operaciones que realiza con sus asociados y sólo están afectas aquellas transacciones con no socios. Lo anterior originó el registro de una provisión por impuesto a la renta en el 2016 y 2015 de M\$ 55.000 y M\$ 17.000, respectivamente.

El detalle del saldo de este rubro, ya sea por impuestos a pagar o recuperar, es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Provisión impuesto a la renta	55.000	17.000
Crédito SENCE	(38.984)	(37.006)
Otros	(33)	(13)
Impuesto por pagar (recuperar)	15.983	(20.019)



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 18 - Patrimonio

Durante los ejercicios 2016 y 2015 las cuentas de patrimonio tuvieron los siguientes movimientos:

	Capital Pagado (Aportes Socios) M\$	Reserva Legal M\$	Reserva (Art. 6) M\$	Ajuste Monetario M\$	Remanente del Ejercicio M\$	Total M\$
Saldos históricos al 1 de enero, 2015	32.933.277	-	2.864.010	-	127.874	35.925.161
Retiros de socios	(2.015.415)	-	-	-	-	(2.015.415)
Distribución de remanente año anterior	127.874	-	-	-	(127.874)	-
Aumento capital	5.735.597	-	-	-	-	5.735.597
Retiro parcial cuotas de participación	(1.029.316)	-	-	-	-	(1.029.316)
Corrección monetaria	1.082.935	-	86.456	-	-	1.169.391
Depreciación del ajuste monetario	-	-	(9.758)	-	-	(9.758)
Ajuste monetario 2015	-	-	-	(269.557)	-	(269.557)
Remante del ejercicio	-	-	-	-	649.661	649.661
Saldos históricos al 31 de diciembre de 2015	36.834.952	-	2.940.708	(269.557)	649.661	40.155.764
Saldos históricos al 1 de enero, 2016	36.834.952	-	2.940.708	(269.557)	649.661	40.155.764
Depreciación del ajuste monetario	-	-	(9.446)	-	-	(9.446)
Traspaso a Reserva Legal	-	2.931.262	(2.931.262)	-	-	-
Distribución ajuste monetario 2015	(249.628)	(19.929)	-	269.557	-	-
Retiros de Socios	(2.233.066)	-	-	-	-	(2.233.066)
Distribución de remanente año anterior	649.661	-	-	-	(649.661)	-
Aumento capital	5.867.052	-	-	-	-	5.867.052
Retiro parcial cuotas de participación	(1.101.848)	-	-	-	-	(1.101.848)
Traspaso Art. 38 Ley General Cooperativas	-	950.242	-	-	-	950.242
Remante del ejercicio	-	-	-	-	1.973.429	1.973.429
Saldos al 31 de diciembre de 2016	39.767.123	3.861.575	-	-	1.973.429	45.602.127

Constitución de Reserva Legal y traspaso de Reserva Artículo 6° del derogado DFL N° 5.

La Ley N° 20.881, que fijó la nueva Ley General de Cooperativas, establece entre sus articulados la constitución de un fondo de reserva legal irrepartible y que se destinará a cubrir eventuales pérdidas que se pudiesen producir mientras dure la vigencia de la cooperativa.

Retiros de Socios

Los retiros se originan de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 de los Estatutos de la Cooperativa.

ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Retiro parcial de cuotas de participación

Corresponde a retiros de Cuotas de Capital según Artículo 27 del Estatuto de Coopercarab y aprobados por el Honorable Consejo.

Ajuste monetario

Corresponde a la retasación de los terrenos y edificios de la Empresa distribuidos a las cuentas patrimoniales, según lo establece en la Resolución Administrativa Exenta N°1321 de la División de Asociatividad y Economía Social del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Aumento de capital

Corresponde a los ingresos por Cuotas de Participación pagadas por los Socios de la Cooperativa en el ejercicio.

Nota 19- Ingresos de Explotación

El detalle de los ingresos de explotación es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Ventas al crédito	24.003.373	23.425.013
Ventas al contado socios	2.395.873	2.447.390
Ventas al contado público	2.607.699	2.335.283
Repactaciones e intereses devengados	1.053.278	328.631
Actualización de las ventas	-	576.141
Total	30.060.223	29.112.458

Nota 20 - Gastos Generales

El detalle de los gastos generales es el siguiente:

	2016 M\$	2015 M\$
Servicios básicos	561.914	567.563
Mantenición edificios, instalaciones y vehículos	124.020	109.432
Depreciación activos fijos e intangibles	393.861	427.200
Combustible vehículos	27.005	30.528
Otros gastos generales	139.502	157.098
Actualización gastos generales	-	25.378
Total	1.246.302	1.317.199



ESTADOS FINANCIEROS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016 Y 2015

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(Cifras en miles de pesos)

Nota 21 - Otros Ingresos Fuera de la Explotación

El detalle de los otros ingresos fuera de la explotación es el siguiente:

	2016	2015
	M\$	M\$
Ingresos por marketing	30.469	84.042
Descuentos comerciales	257.510	170.691
Teléfono público	5	115
Ingresos por ventas de activo fijo	15.431	15.431
Bonificación M.O. zonas extremas	6.453	7.119
Recuperación IVA Gift Card	142.479	120.600
Otros	165.098	194.994
Actualización	-	9.666
Total	617.445	602.658

Nota 22 - Caucciones

Al 31 de diciembre de 2016 las cauciones o fianzas del Gerente General, Gerentes de Sucursales y Tesoreros, ascienden a M\$ 79.493 (M\$70.532 en 2015) que corresponden a la Casa Central y Sucursales.

Nota 23 - Contingencias

Al 31 de diciembre de 2016 y 2015, la Cooperativa no tiene contingencias ni compromisos que revelar.

Nota 24 - Hechos Posteriores

Entre el 1 de enero de 2017 y a la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no han ocurrido hechos posteriores que pudieran tener un efecto significativo en las cifras en ellos presentados, ni en la situación económica y financiera de la Cooperativa.




Fresta Lavin Salinas
 Contador General


Jorge Marin Muñoz
 Gerente de Finanzas


Jorge Rojas Langer
 Gerente General



ANTECEDENTES ESTADISTICOS

CONTENIDO:

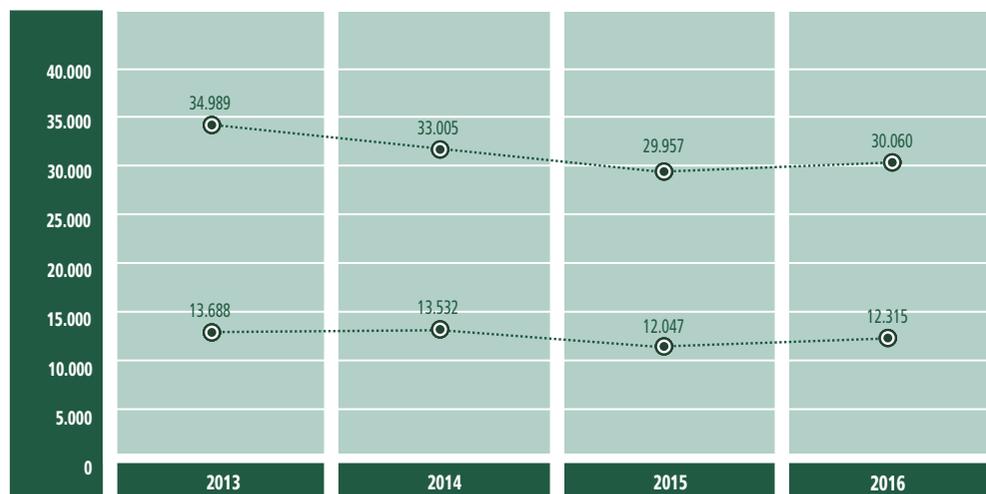
CUADROS FINANCIEROS INFORMATIVOS
GRÁFICOS FINANCIEROS DEMOSTRATIVOS



ANTECEDENTES ESTADISTICOS

VENTAS - MARGEN DE EXPLOTACIÓN

(Cifras en MM\$)



A efecto de posibilitar una mejor comparación de las cifras, las correspondientes a 2013, 2014 y 2015, se presentan actualizadas a valores 2016.

RENTABILIDAD REAL SOBRE EL PATRIMONIO



ANTECEDENTES ESTADISTICOS

DEUDA BANCARIA

(Cifras en MM\$)



A efecto de posibilitar una mejor comparación de las cifras, las correspondientes a 2012, 2013, 2014 y 2015, se presentan actualizadas a valores 2016.

En cumplimiento al compromiso adquirido ante Asamblea General de Socios, los fondos adicionales recaudados por aumento del valor de aporte mínimo mensual fueron destinados a pagar deuda bancaria, la cual aunada a la caja generada por las operaciones comerciales, permitió reducir esta obligación durante 2015 en 3.329 millones.

Proposición para distribución del remanente ejercicio 2016

Remanente del ejercicio 2016	\$	1.973.428.950
Fondo Reserva 2% Remanente 2015 y 2% Remanente 2016	\$	(52.461.793) (1)
Saldo Remanente a Distribuidor	\$	1.920.967.157
Interes al capital	\$	960.483.579 (2)
Excedente	\$	960.483.578 (3)

(1) El artículo 19, párrafo 5° de la Ley General de Cooperativas, dice: "Las cooperativas deberán constituir e incrementar cada año un fondo de provisión del 2% de sus remanentes, destinado sólo a la devolución de cuotas de participación, en casos excepcionales, los que deberán ser determinados en términos explícitos y calros por la Junat general de Socios"; y Resolución Administrativa Exenta 4143 del 27 de diciembre de 2016.

(2) Título Noveno, art.65 N°4 del Estatuto de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda., en concordancia con el Art. 38 párrafo primero de la Ley General de Cooperativas, dice "A distribuir entre los socios de acuerdo a las cuotas de participación efectivamente pagadas al cierre del ejercicio".

(3) Se distribuirá de acuerdo al Art. 66 del Estatuto, en concordancia con el Art. 38 párrafo primero de la Ley General de Cooperativas, "Se hará a prorratas del valor de las operaciones del ejercicio Comercial del último año de los socios con la Cooperativa".



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores
Presidente y Consejo de Administración de
Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda.

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda., que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2016 y los correspondientes estados de resultados y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha 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 las normas específicas impartidas por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad consiste en expresar una opinión sobre estos estados financieros a base de nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría 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 sobre la base regulatoria de contabilización

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda. al 31 de diciembre de 2016 y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con normas específicas impartidas por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Base de contabilización

Tal como se describe en Nota 2(a), los estados financieros han sido preparados por Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda. a base de las disposiciones sobre la preparación y presentación de información financiera contenidas en Resolución Exenta Administrativa N° 2.773 del 28 de noviembre de 2013 emitida por el Departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, la cual es una base de contabilización distinta a los principios contables vigentes en Chile. Nuestra opinión no se modifica respecto de este asunto.

Otros asuntos

Los estados financieros de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Ltda. al 31 de diciembre de 2015, fueron auditados por otros auditores, quienes basados en su auditoría expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos en su informe de fecha 15 de marzo de 2016.



David Molina C.
Socio

RSM Chile Auditores Ltda.

Santiago, 03 de marzo de 2017



INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

INFORME DE LA JUNTA DE VIGILANCIA

En Santiago a 10 días del mes de marzo de 2017, la junta de vigilancia de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Limitada, en conformidad del mandato otorgado por la Asamblea de Socios, ha procedido a revisar los estados financieros, informes de auditoría y practicar arqueo de caja, documentos valorados, al término del ejercicio comercial 2016, con los siguientes comentarios:

- Se presenció el arqueo de caja al 31.12.2016, concluyendo el proceso sin inconvenientes respecto a su exactitud y consistencia.
- Se revisaron las conciliaciones bancarias al 31.12.2016 y documentos valorados, verificando especialmente que los saldos correspondan a los registrados en la contabilidad a esa misma fecha.
- Se presenció la toma de inventario de mercadería al 31.12.2016, verificando el cumplimiento de controles de integridad y exactitud durante el proceso de conteo y registro de contabilidad.
- En cuanto a los Estados Financieros al 31.12.2016, se procedió a revisar partidas más relevantes de activos, pasivos y resultados, concluyendo que estas representan adecuadamente la situación financiera de Cooperativa de Consumos Carabineros de Chile Limitada.
- Hemos tenido a la vista el informe de control interno y el dictamen de los auditores.

En nuestra opinión, la Cooperativa ha dado cumplimiento a las disposiciones de carácter contable emitidas por el departamento de Cooperativas del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Se extiende el presente informe en conformidad a lo señalado en el artículo 57° letra a), b) y c) del Estatuto y el artículo 62° de la Resolución Exenta Administrativa N°1321 del Departamento de Cooperativas, para ser presentado a la asamblea de socios de COOPERCARAB a celebrarse en el mes de mayo de 2016.

ARIEL ARNALDO CORREA JARA
Tte. Coronel (I) de Carabineros
MIEMBRO JUNTA VIGILANCIA

ALEJANDRO BARRIOS GONZALEZ
Jefe de Sección @ Secretaria
MIEMBRO JUNTA VIGILANCIA



FERNANDO LOBOS HORN
Tte. Coronel de Carabineros
PRÉSIDENTE JUNTA VIGILANCIA





Concurso de vitrinas Transbank 2016

Coopercarab Multitiendas participa obteniendo el primer lugar en la
Categoría GRAN COMERCIO e IDENTIDAD DE MARCA



Cooperativa de Consumos de Carabineros de Chile Ltda.

Mac-Iver 245, Santiago, Teléfono: 2 2477 7800, Mail: casacentral@coopercarab.cl, www.coopercarab.cl