

Sermecoop

Mejor Salud

MEMORIA **ANUAL** 2020



CONTENIDOS

1	Carta del Presidente	3
2	Nuestra Razón de Ser	6
3	Nuestros Focos Estratégicos 2020	15
4	Nuestros Beneficiarios en Primer Lugar	22
5	Nuestros Colaboradores como Base de la Gestión	29
6	Nuestro Trabajo Dedicado al Servicio de las Empresas	38
7	Estados Financieros	41

1 Carta del Presidente



Carta del Presidente

Estimados Beneficiarios y Empresas;

Es un agrado dirigirme a ustedes para presentar la Memoria anual y los Estados Financieros de nuestra Cooperativa Sermecoop, correspondientes al año 2020.

Para todos quienes conformamos Sermecoop, es de sumo orgullo poder contar que nuestra Cooperativa suma 53 años reafirmando su compromiso de brindar protección en salud a cada uno de nuestros socios.

Preparándonos para permanecer cerca

El año recién pasado comenzó con acontecimientos que ofrecieron un escenario marcado por desafíos sociales que como Cooperativa no podíamos quedar indiferentes, ya que persistentemente vemos cómo miles de chilenos no pueden acceder a salud de calidad de manera oportuna.

Esta realidad, vista por años reflejada en las miles de interacciones que sostenemos con nuestros beneficiarios, nos moviliza a idear estrategias que nos permitan cumplir con nuestro propósito como organización.

Durante este año se reafirmó de manera potente nuestro deseo y compromiso por reafirmar el rol

que queremos cumplir en nuestra comunidad, asumiendo el desafío de comenzar un proceso de preparación para abordar todos los desafíos tecnológicos que nos permitan estar en el momento que nuestros beneficiarios más lo necesitaran.

La pandemia ha sido un remezón fuerte, no obstante, nos abrió la posibilidad de despertar toda nuestra creatividad para idear soluciones que nos permitieran permanecer cercanos y oportunos a las necesidades de nuestras personas, tanto de nuestros beneficiarios y empresas socias, como de nuestros propios colaboradores.



Carta del Presidente

Una de las primeras decisiones que tomamos fue la de cuidar a quienes hacen posible que Sermecoop cumpla con su propósito, por lo que tempranamente adaptamos nuestras operaciones desde los domicilios de nuestros colaboradores, siempre teniendo en cuenta su resguardo personal.

Esta decisión por cierto consideró el posible impacto que podría conllevar en la vida familiar y personal de nuestro equipo, por lo que llevamos a cabo iniciativas de acompañamiento y vinculación que nos permitiera contenerlos y permanecer cerca, priorizando su salud emocional.

De cara a nuestros beneficiarios, surgieron iniciativas como disponer de Telemedicina de manera gratuita e ilimitada, así podíamos seguir brindando acceso a atenciones de salud de manera oportuna, velando por su seguridad al evitar que se tuvieran que desplazar hacia algún centro médico. Pero esto no fue todo, conscientes del impacto económico que significaban los tratamientos por COVID, dispusimos de un FONDO SOLIDARIO para cubrir los gastos hospitalarios en caso de ser necesarios. Esto permitió que muchos de nuestros beneficiarios que fueron afectados de manera grave, no tuvieran que asumir el costo económico que ello significaba, pudiendo concentrar sus energías en su recuperación, porque no queremos que nadie se sienta solo y vulnerable producto de esta enfermedad.

Durante este año tuvimos la fortuna de seguir creciendo, respaldados por la confianza que nos entregaron muchas empresas que se sumaron a nuestra Cooperativa, bajo la convicción que juntos podemos brindar protección real y oportuna ante momentos difíciles.

Por lo anterior, desde el Consejo de Administración, queremos agradecer de manera muy especial a todo el equipo de Colaboradores que conforman Sermecoop. Estamos profundamente orgullosos de su profesionalismo y sobre todo de la calidad humana que han demostrado permanentemente al entregar todo su esfuerzo por cumplir con nuestro propósito organizacional y así mantener nuestra trayectoria que, a lo largo de estos 53 años, nos llena de orgullo.

Asimismo, queremos reiterar nuestro compromiso con la sociedad de seguir entregando mayores oportunidades en el ámbito de la salud y protección de cada uno de ellos.



Mauricio Cárcamo Peschke

Presidente Consejo de Administración Sermecoop

2 Nuestra Razón de Ser



Mensaje Gerente General

En el año 2020 enfrentamos un escenario desafiante y de mucha incertidumbre, donde pusimos como primera prioridad el resguardo de la salud y seguridad de nuestros colaboradores, y conjuntamente con ellos, la protección continua y sin cesar a nuestros beneficiarios a través de nuestro Plan Complementario de Salud, y de las iniciativas de acompañamiento que generamos en pandemia.

En esta realidad adversa nos dimos cuenta que los cambios nos invitan a mirarnos, y mientras seguimos trabajando duro para dar el mejor servicio a nuestros beneficiarios, nos analizamos profundamente y llegamos a la conclusión de que *siempre podemos proteger más*.

No hay excusa, no hay pandemia, no hay crisis social ni financiera que suponga un contexto en que nuestro rol no sea necesario, por eso el 2020 también significó el año de la preparación para nuestra Cooperativa. Escuchamos a nuestros beneficiarios por medio de la encuesta Net Promoter Score (NPS), pusimos atención a todas sus necesidades y comenzamos a trabajar en el Sermecoop del futuro. Un Sermecoop integrador, innovador, moderno, automatizado, y más protector que nunca.

En ese sentido, estoy inmensamente orgullosa de los Colaboradores de nuestra Cooperativa que, en medio de las circunstancias inusuales, dieron lo mejor de sí para entregar a nuestros beneficiarios un servicio de excelencia, y a la vez se prepararon ardua y profesionalmente para enfrentar los nuevos desafíos de nuestra Cooperativa, siempre pensando en el bienestar de los beneficiarios.

Nuestro proceso de mejora y fortalecimiento interno fueron posibles gracias a los resultados alcanzados en el año, los cuales permitieron destinar recursos a entregar nuevos beneficios,



Mensaje Gerente General

fortalecer nuestra estructura operacional y aumentar las provisiones voluntarias. Esto permitió contar con mayor soporte competitivo y financiero frente a las presiones de la pandemia.

Nuestra extensa cobertura nacional junto a nuestra sólida fuerza de venta y mecanismos automatizados de pagos, son elementos que robustecen la diferenciación competitiva. La cobertura sin preexistencias, focalizadas en segmentos de ingresos medios bajos, fueron elementos claves que generaron diferenciación con respecto a las compañías privadas del mismo rubro

Indudablemente, los resultados están basados en el equipo humano altamente comprometido con el servicio, en la convicción con nuestros valores organizacionales, y en el compromiso de entregar a las personas soluciones que ayudan a mejorar su calidad de vida. Con este mismo ímpetu seguiremos trabajando día a día para llegar donde otros no lo hacen.



Jéssica Gutiérrez Valenzuela

Gerente General Sermecoop

Consejo de Administración



**Mauricio
Cárcamo Peschke**
Presidente



**Laura
Marchant Gallego**
Vicepresidenta



**Carolina
Rivas Viveros**
Secretaria



**Nelson
Toledo Aravena**
Consejero



**Emilio
Deichler Collantes**
Consejero



**Daniel
Córdova Betancur**
Consejero

Consejeros Suplentes

Yasna Retamal Balboa • Erika Cerda Salazar

Junta de Vigilancia

Liliam Castro Jofré • Álvaro Muñoz Cid • Nelson Vera Sepúlveda

Homenaje Póstumo



El último adiós a Mario Salazar Aravena

En un año imborrable y que nos golpeó profundamente, también tuvimos una gran pérdida como Cooperativa. El Sr. Mario Salazar Aravena, miembro del Consejo de Administración de Sermecoop, falleció el 21 de agosto, dejando un gran legado.

Don Mario, esposo, padre, orgulloso abuelo, un hombre de familia, llegó a integrar nuestra Cooperativa en la década de 1980, y desde ese momento se dedicó y entregó completamente a las personas. “Él tenía una gran preocupación

por el prójimo, por los trabajadores, por los socios de Sermecoop, y porque la gente tenga una salida digna en el ámbito de la salud”, destacó Laura Marchant, Vicepresidenta del Consejo de Administración.

Fue un incansable trabajador que amaba lo que hacía y que dejó muchos aprendizajes en su camino. Mauricio Cárcamo, Presidente del Consejo, y quien lo conoció muy bien por muchos años, señala que “Mario sin tener grandes estudios, tenía mucho que enseñar. Para mí fue un partner, siempre un apoyo, una persona prudente, solidaria, y empática”.

Homenaje Póstumo

Su lado humano era una característica que resaltaba, y se puede comprobar con la huella que dejó en las colaboradoras de Sucursal Concepción, donde él iba casi todos los días a compartir un café. Evelyn Molina, ejecutiva de la ciudad penquista, destaca que “él era una persona muy cálida y cercana, para nosotras era un referente innato, personalidad paternal, afable, afloraba su parte humana por sobre todas las cosas. Nos guiaba en momentos de tempestad y nos hacía ver que siempre había un futuro auspicioso por más compleja que se viera la situación en el momento”.

Marcela Ibáñez, Jefa de Sucursal Concepción, quien también lo conoció por muchos años, enfatiza que “él siempre me enseñó desde un principio cuáles eran los valores de Sermecoop, y cómo teníamos que trabajar. Fue una valiosa persona y nos dejó lindos recuerdos”.

Su rápida y repentina partida conmovió a todos los que lo conocían. Jéssica Gutiérrez, Gerente General de Sermecoop, destaca que “lo recordaremos como el Consejero humilde que saludaba con esos abrazos que transmiten cariño, como el Consejero que se emocionaba

al contar la historia de Sermecoop, y como la persona que siempre tenía una sonrisa en su cara. Se fue una parte importante de la historia de la Cooperativa”.

Sin duda, don Mario dejó una huella y un legado en todos nosotros. Él soñaba con proteger a todos los trabajadores del país a través de una mejor salud, y Sermecoop hoy lo convirtió en su propósito.

Héctor Mario Salazar Aravena

1946-2020

Organigrama Administración



Propósito

Permanecer **cerca de nuestros beneficiarios** para conocer sus necesidades reales y así idear las soluciones que les permitan **sentirse protegidos** y aportar en **mejorar su calidad de vida.**

Presencia Nacional

Sucursal Antofagasta

Arturo Prat N° 461, Oficina 907

Sucursal Viña del Mar

9 Norte N° 761, Piso 2, Oficina 204

Sucursal Santiago

Compañía de Jesús N° 1390, Oficina 304

Sucursal Talca

3 oriente N° 1235, Piso 2, Oficina 3

Sucursal Concepción

Chacabuco N° 155, Piso 2

Sucursal Puerto Montt

Antonio Varas N° 216, Oficina 408

Iquique

La Serena

Chillán

Temuco

Osorno

Punta Arenas

LEYENDA



Sucursales



Servicio Móvil

3 Nuestros Focos Estratégicos 2020



Focos Estratégicos 2020

Servicio:

Trabajaremos por mejorar la promesa de servicio de nuestros beneficiarios.

Siniestralidad:

Trabajaremos por mantener un resultado de siniestralidad controlado, con el objetivo de garantizar la entrega de nuestro servicio y continuidad de la Cooperativa.

Eficiencia:

Trabajaremos por mejorar y automatizar nuestros procesos para consolidar una estructura más eficiente.

Crecimiento Responsable:

Trabajaremos por garantizar un crecimiento sostenible y responsable de nuestra Cooperativa.

Innovación:

Incorporaremos la innovación como técnica en todo nuestro quehacer, para ampliar el impacto de nuestro propósito organizacional.



El Rol que Queremos Jugar

En este transitar a lo largo de estos 53 años, acompañando a miles de beneficiarios, hemos observado cómo muchas personas se ven enfrentadas al dilema de desviar sus esfuerzos por alcanzar sus metas y sueños ante la ocurrencia de una enfermedad, y con pesar hemos identificado que muchas veces dichas enfermedades no adquieren dicha condición catastrófica producto de su gravedad, sino por su costo económico.

Como organización sabemos que existen alternativas, y tenemos la fuerte convicción de que juntos podemos alcanzar mejores oportunidades para entregar acceso a atenciones de salud de calidad de manera oportuna y a precios justos, brindando de este modo la protección y acompañamiento que todos merecemos.

Este entendimiento nos entrega la convicción de seguir trabajando por cada uno de nosotros, para que nos sintamos pertenecientes de una organización que pone en el centro a las personas y a su vez les entrega el poder y la

confianza de decidir en conjunto cómo conducir esta organización, construyéndose bajo la premisa de que juntos nos cuidamos, juntos crecemos y **juntos somos más fuertes.**



Clasificación de Riesgo Financiero Feller Rate

El motor principal de nuestra organización son nuestros Beneficiarios y el compromiso por brindarles protección y acceso a salud de manera oportuna. Este profundo compromiso conlleva la gran responsabilidad de garantizar la estabilidad y solvencia de nuestra organización, tanto a nivel de procesos como financieramente, labor que ejecutamos con entrega, midiendo continuamente nuestro desempeño.

Cada año, Sermecoop, decide voluntariamente someter sus resultados a la evaluación de la empresa de Clasificación de Riesgo Feller Rate, quienes han hecho seguimiento a los resultados y evolución de la Cooperativa, entregando sus comentarios y recomendaciones respecto de la gestión interna frente a las oportunidades y amenazas del entorno.

En esta ocasión, el informe realizado por Feller Rate, ha otorgado una clasificación de riesgo financiero para Sermecoop de BB Estables. Este año, la evaluación ratifica la clasificación asignada el año anterior, sustentándose en su satisfactoria capacidad de suscripción y evaluación técnica, su alto potencial comercial, así como en sus crecientes soportes operacionales. Su adecuada

cobertura geográfica, junto con las cualidades diferenciadoras de las coberturas otorgadas son fortalezas comerciales relevantes, que junto al perfil de cooperativa aportan valor a la relación de fidelidad con sus afiliados. El marco estatutario es sólido y alineado a las características de sus desafíos de mercado y de la regulación vigente.

La estructura operacional de la Cooperativa ha ido fortaleciéndose, en coherencia con el perfil de servicios que entrega y con las exigencias propias de la frecuencia y oportunidad de los servicios otorgados a sus afiliados. Junto con ello, se están realizando nuevas mejoras en procesos técnicos y operacionales, con apoyo de asesoría externa.

Perspectivas: Estables

Sermecoop ha logrado sortear con éxito los complejos escenarios de 2019 y 2020, contando con excedentes para enfrentar los diversos escenarios de estrés. Hoy su cartera muestra una mayor diversificación.

Clasificación de Riesgo Financiero

Feller Rate

Dentro de las fortalezas, el informe destaca:

- La condición de Cooperativa fortalece los servicios entregados a su segmento
- Eficiencias operacionales dan solidez al ciclo de ingresos y costos
- Continuo fortalecimiento y profesionalización en el control técnico y la comercialización.

Posición Competitiva.

Cobertura sin preexistencias, ausencia de deducibles y periodos de carencia, constituyen elementos diferenciadores altamente atractivos para todo público asegurado, generando diferencia con respecto a las Compañías de Seguros Privadas.

Las demandas por beneficios de salud del segmento de menores ingresos son crecientes y el sector público está permanentemente sobrepasado en recursos. Así, los beneficios entregados por Sermecoop son un importante apoyo para la población de ingresos medios bajos, que no logran acceder a coberturas de mayor costo. Con su propuesta, Sermecoop logra demostrar al sector que sí es posible comercializar un producto de tales características diferenciadoras. Aunque esta propuesta la expone a eventuales presiones de costos, el historial de siniestralidad muestra ciclos bastante estables y relativamente predecibles.

Solvencia Perspectivas

Diciembre
2019

BB
Estables

Diciembre
2020

BB
Estables

El Resultado de Nuestra Gestión

Cuidado Patrimonial

(Comparativo a 3 años)

La Cooperativa durante los últimos años ha presentado variaciones positivas en el Patrimonio. Durante el año 2020 tuvo un crecimiento del 8% respecto al año anterior.

Este crecimiento de MM\$ 125.333, se explica por los resultados positivos que obtuvo Sermecoop, y que por acuerdo de la Junta General de Socios, son capitalizados.

Para fortalecer el Patrimonio de la Cooperativa se realizan año tras año, Reservas Voluntarias, que representan un 30% del capital el año 2020.

2017-2018	2018-2019	2019-2020
15%	12%	8%

Evolución Siniestralidad

(Comparativo a 3 años)

Este indicador mide los gastos directos en relación a los ingresos. El año 2020 presenta una disminución del 12,3% respecto al año 2019.

Durante el año 2020, debido a las diversas cuarentenas decretadas por el Gobierno, se debieron reagendar atenciones médicas que no estaban relacionadas al Covid-19.

Esta situación originó que los costos futuros emanados por prestaciones médicas postergadas, fueran debidamente provisionados por la Cooperativa, instaurándose como una política permanente tenerlas respaldadas en activos liquidables, con la finalidad de contar con fondos necesarios para las atenciones futuras.

dic-18	dic-19	dic-20
76,5%	78,3%	68,7%

El Resultado de Nuestra Gestión

Resultado Operacional

(Comparativo a 3 años)

El impacto de la pandemia a nivel nacional trajo consigo cuarentenas decretadas por el Gobierno. Esto provocó una considerable disminución en los gastos de administración y ventas que presenta la Cooperativa, originando un resultado operacional de MM\$121.629, un 55,4% mayor que el año 2019.

dic-18	dic-19	dic-20
132.012	78.288	121.629

Evolución Remanente

(Comparativo a 3 años)

Al igual que en años anteriores, durante 2020 la Cooperativa finaliza el año con un resultado positivo de MM\$66.472.

A pesar de las dificultades que el país enfrentó a causa del Covid-19, la Cooperativa tuvo la capacidad de reinventarse, y de manera proactiva enfrentar los cambios que debió implementar para seguir otorgando protección a nuestros beneficiarios en este nuevo escenario. Todo este trabajo generó que finalizara el periodo con resultados positivos, obteniendo una rentabilidad que arroja un ROE del 3,8%.

dic-18	dic-19	dic-20
194.053	74.810	66.472

4 Nuestros Beneficiarios en Primer Lugar



El Impacto de Nuestro Servicio

En 2020 Sermecoop logró dar cobertura en beneficios de salud a más de 47 mil familias, quienes accedieron a atenciones ambulatorias, hospitalarias, de maternidad, dental y compras de medicamentos en farmacias a lo largo de todo Chile.

Nos enorgullece saber que **protegimos a más de 87 mil personas** durante este difícil año, acompañándolas cuando más nos necesitaron y, además, llevando una mejor calidad de vida a **regiones, donde se concentró el 57%** de los beneficios entregados.

Estas cifras nos gratifican enormemente, pero a la vez nos desafían a seguir trabajando arduamente para entregar una Mejor Salud a más personas, y para que nuestros beneficiarios se sigan sintiendo protegidos y apoyados en todo momento.



Evaluamos Nuestro Servicio para Entregar una Mejor Atención

En Sermecoop, trabajamos día a día para entregar un servicio cercano a través de la atención personalizada con nuestras ejecutivas, quienes se contactan directamente con nuestros beneficiarios velando siempre por un trato cordial, oportuno y concreto. Podemos decir con orgullo que nuestras contrapartes y beneficiarios sienten la diferencia de nuestro servicio gracias a nuestra reciente evaluación *NPS®* realizada por *Alco Consultores*.

Esta medición se realizó con el fin de diagnosticar las experiencias de servicio que entregamos a Empresas y Beneficiarios, y abordar estos resultados con el objetivo de fortalecer nuestro Propósito que es entregar protección y ser un real aporte en la calidad de vida de las personas

Nos complace señalar que el **NPS de Empresas fue de un 66%** y el **NPS de Beneficiarios alcanzó un 46%**, resultados positivos que dejan a Sermecoop en una excelente posición en su rubro ya que, según informa Alco, el promedio de empresas del mismo rubro es de 8% entre usuarios finales.



 **NPS = 46%**
Beneficiarios

 **NPS = 66%**
Contrapartes

Evaluamos Nuestro Servicio para Entregar una Mejor Atención

Tanto beneficiarios como contrapartes de empresas públicas y privadas, evaluaron a Sermecoop con un **NPS de 46% y 65% respectivamente en cuanto a la satisfacción con el servicio**, valorando principalmente los atributos de calidad y amabilidad de la atención, **calidad de la cobertura, orientación a los beneficiarios, confiabilidad de la empresa, beneficios, cumplimiento de acuerdos y contratos, eficiencia del servicio, conveniencia precio, y rapidez de respuestas.**

En tanto, entre las micropalancas con mayores oportunidades de mejora podemos encontrar: rapidez de los reembolsos, y facilidad de uso de página web y aplicación móvil. Ambos servicios que están siendo abordados, para ser resueltos prontamente y poder ofrecer la mejor atención a nuestras contrapartes y beneficiarios.

En esta consulta también quisimos medir la sensación que tienen ambos perfiles con nuestro Servicio, y nos enorgullece contar que lo más valorado es la Cercanía. El 90% de contrapartes,

y el 75% de beneficiarios considera que nuestro servicio es cercano, lo que nos deja muy felices ya que coincide con el objetivo de nuestro Servicio.



Junto a ti en Momentos Difíciles

Las consecuencias derivadas de las medidas preventivas para evitar el contagio de Covid 19, como fueron el confinamiento y la distancia física, pusieron a prueba la estabilidad emocional de mucha gente, y poco a poco, tanto la incertidumbre como las preocupaciones afectaron la salud física y mental de las personas. Por este motivo Sermecoop quiso estar presente para nuestros beneficiarios desde el primer momento con iniciativas de contención emocional y apoyo financiero.

Desde el comienzo de la emergencia sanitaria nuestra Cooperativa destinó todos sus esfuerzos para proteger a sus beneficiarios, y acompañarlos en las problemáticas que surgieron en medio de la Pandemia, ofreciéndonos como un apoyo real para ellos.

Fondo Covid

Con el objetivo de aliviar la carga emocional y económica que podría significar el contraer Covid-19, Sermecoop dispuso un Fondo Solidario para cubrir los gastos hospitalarios de los beneficiarios que fueron afectados por esta enfermedad, cubriendo hasta el 100% del costo en tratamientos contra dicha enfermedad



Pedro Villarroel, beneficiario Fondo Covid-19

Telemedicina

Para resguardar la salud y seguridad de nuestros beneficiarios evitando que tuvieran que salir de sus casas, Sermecoop puso a disposición el servicio de Telemedicina totalmente *gratuito e ilimitado* hasta 2021.

Este servicio se puede ocupar todos los días del año y cuenta con atención en Medicina General y especialidades como Pediatría, Fonoaudiología, Nutrición, Psicología y Odontología.

Atenciones Virtuales

Con el objetivo de mantener la excelencia en el servicio y, sobre todo, estar siempre presentes resolviendo las dudas de nuestros beneficiarios,

Junto a ti en Momentos Difíciles

se facilitó el servicio de agendamiento online. Desde la Sucursal Virtual los beneficiarios pueden agendar una cita con su ejecutiva y resolver todas sus dudas sin salir de casa y sin mayores trámites, con asistencia personalizada mediante videollamada o llamada telefónica.

Tu Asistencia

Sabemos que podemos proteger más, por eso mediante una alianza con Grupo Insurex, se puso a disposición de todos los beneficiarios el servicio gratuito **Tu Asistencia**, que consiste en *Asistencia Legal Telefónica* en temas como: sistema de salud, derecho penal, ley de protección al consumidor, y derechos de los contratos.

Además, para ayudar a elegir el mejor plan de salud en estos tiempos difíciles, se dispuso el servicio *Optimizador de Gastos*, una asistencia orientada a comparar el plan actual de salud con todos los planes existentes en el mercado.

Para ser un apoyo real en la compleja situación que viven nuestros beneficiarios, Tu Asistencia también contempla *Seguro Muerte Accidental* para beneficiarios titulares, con un monto de 10 UF, y el servicio de *Asistencia Reembolso Gasto*

Funerario Titular, el cual incluye adicionalmente asesoría en temas funerarios.

Información personalizada

Se reemplazaron las cartas de rechazo de reembolsos por una comunicación directa y personalizada. Las ejecutivas contactan personalmente, de manera telefónica, a cada beneficio para informar del estado de su reembolso. Esto permitió más presencia, proximidad, y rapidez en la aclaración de dudas generadas, a fin de asegurar en un mayor de casos la obtención del reembolso solicitado.

Mejoras en la Sucursal Virtual

Ante el constante afán de facilitar la vida de nuestros beneficiarios, renovamos nuestra Sucursal Virtual mejorando el proceso de reembolso de reembolso. Dentro de las nuevas funcionalidades destaca la ampliación de prestaciones para reembolsar, la integración de información adicional para orientar mejor a los beneficiarios respecto a los documentos que necesita para reembolsar, la simplificación del proceso de consulta de estado de reembolso, entre otras funcionalidades.

Sermecoop Corredora de Seguros

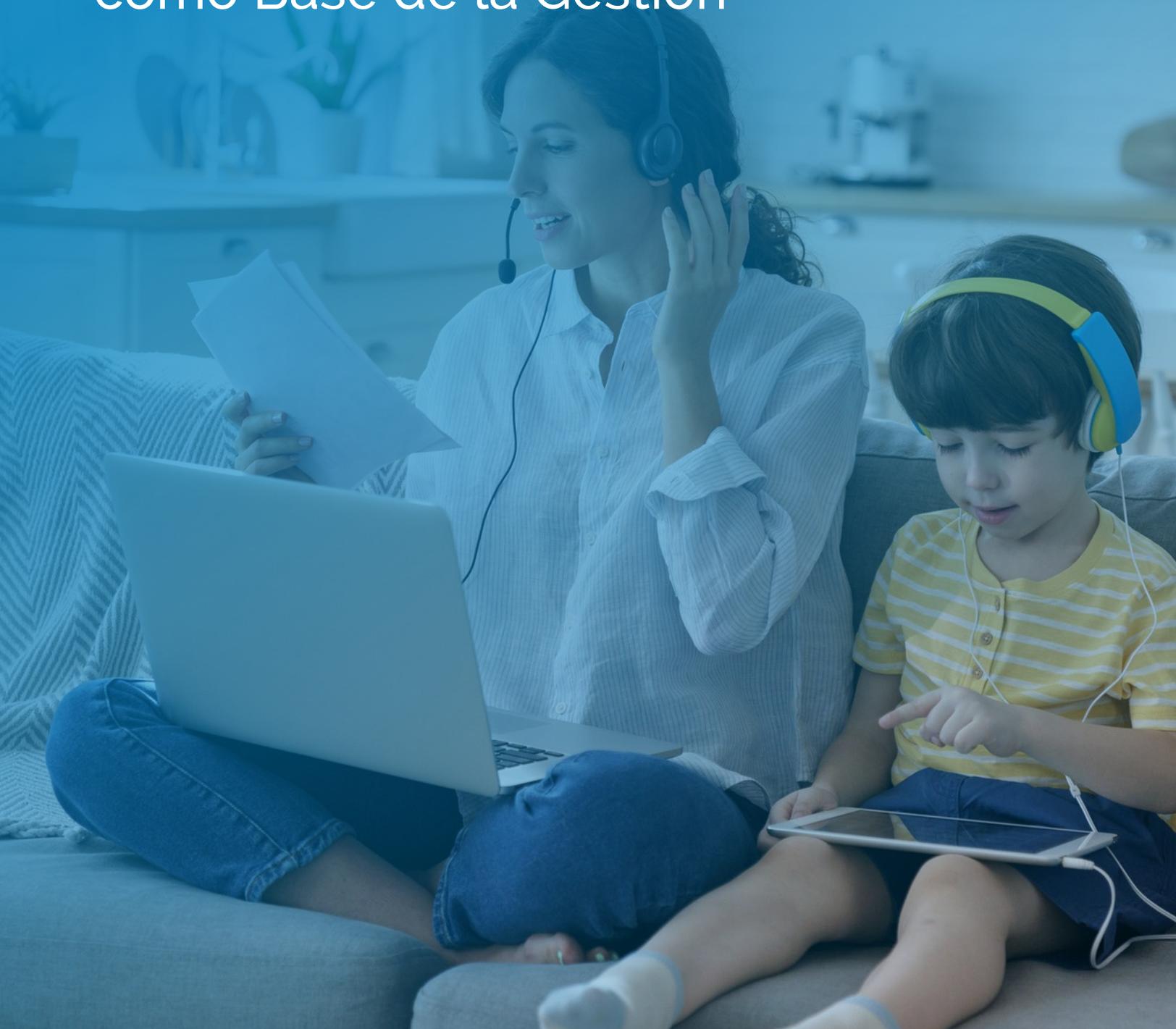
Queremos y sabemos que **podemos proteger más**, por eso mediante una alianza con *Grupo Insurex*, una organización con especial conocimiento en el mercado asegurador, desde 2020 le damos vida a *Sermecoop Corredora de Seguros*, una corredora que trabaja para encontrar las mejores soluciones de aseguramiento adaptadas a las necesidades reales de las personas y empresas, acompañándolas con un servicio cercano y de calidad.

A través de Sermecoop Corredora de Seguros buscamos entregar la mejor asesoría para que las personas y sus familias se sientan seguras y protegidas, con productos como **Seguro de Incendio, Seguro de Vehículos, Seguro de Accidentes Personales, y Seguro de Responsabilidad Civil.**

En Sermecoop nuestro motor son las personas, por lo que creemos firmemente que podemos brindarles protección acompañándolos en cada una de las decisiones importantes que tomen, por eso seguiremos avanzando hacia la entrega de servicios que les permitan vivir seguros y protegidos.



5 Nuestros Colaboradores como Base de la Gestión



Quiénes lo Conforman

En Sermecoop sabemos que la clave está en las personas y lo demostramos con una preocupación real por nuestro equipo, nuestro principal patrimonio. La Cooperativa finalizó el año con un total de 111 colaboradores, de los cuales el **80% son mujeres y el 20% corresponde a hombres.**

En nuestra Cooperativa promovemos la integración de las personas, ya que creemos fielmente que la diversidad aporta a construir visiones enriquecidas y cercanas a la realidad. Durante el 2020 ratificamos esta creencia y seguimos dando pasos hacia la construcción de un lugar agradable, diverso e inclusivo para trabajar, donde nuestros colaboradores se sientan pertenecientes y orgullosos de conformar. Hoy les podemos contar que el promedio de edad de nuestro equipo es de 40 años, no obstante, contamos con 6 colaboradores en el rango de adultos mayores, quienes nutren al equipo con una visión equilibrada y llena de experiencia. Por otra parte, nos alegra mencionar que el 7,2% de nuestro equipo corresponde a colaboradores extranjeros, quienes nos permiten complementar nuestros esfuerzos con una visión más integradora.

En términos de igualdad, es importante precisar que en Sermecoop no existe diferencia salarial por género, los ingresos se centran específicamente en las funciones que desempeñan los colaboradores, sin importar si es hombre o mujer.



El Rol de la Mujer en Sermecoop

Históricamente en Sermecoop las mujeres han ocupado un rol fundamental en la construcción de nuestra Cooperativa, y hoy, de manera orgánica continúa siendo liderada por ellas, cubriendo el **76% de las posiciones de responsabilidad y liderazgo.**

Nuestro caminar como organización se ha formado bajo la visión de personas con convicción, con una visión real y cercana de las problemáticas del entorno. En este andar, nos hemos vuelto conscientes que esta sensibilidad organizacional se basa en el rol protagónico que han desempeñado las mujeres en Sermecoop, por lo que somos un ejemplo demostrable del inmenso aporte que significan para una organización el contar con mujeres en perfiles tomadores de decisiones, ya que se logra favorecer la integración y el perfil innovador, contribuyendo con una dimensión emocional que logran moldear una ventaja competitiva particular.

Nuestro departamento de Servicio al Cliente, integrado en su mayoría por mujeres, se caracteriza por ser cercano y protector. La presencia femenina en el contacto directo y continuo con los beneficiarios ha sido una particularidad que

ha impulsado nuestro Propósito, y nos enorgullece saber que somos una Cooperativa que escucha y acompaña.

Otro tema importante a mencionar es la profesionalización de las colaboradoras de Sermecoop. Somos una organización que incentiva la formación de mujeres, les entregamos todas las herramientas para su perfeccionamiento, y las facilidades para desarrollar su carrera. En los últimos años la Beca de Estudios Superiores ha sido adjudicada en su mayoría por mujeres, quienes además de trabajar, estudian carreras vespertinas con el objetivo de crecer como profesionales y personas. Nuestra Cooperativa valora este ímpetu en sus colaboradoras, quienes por su fortaleza y sacrificio llegan a ser un aporte real en la Organización, y con el tiempo hacen carrera dentro de ella, llegando a puestos de liderazgo gracias a su propio mérito.

Este 2020 vimos más que nunca la fortaleza de nuestras Colaboradoras. Es significativo precisar que, aunque existe un movimiento creciente que busca igualar la distribución de las labores domésticas y la responsabilidad de la crianza, actualmente en nuestra sociedad el peso recae

El Rol de la Mujer en Sermecoop

frecuentemente en las madres, por lo cual nos parece necesario destacar que de las 86 mujeres que componen nuestra Organización, 61 de ellas son madres, y en esta Pandemia han tenido que esforzarse el doble para balancear el trabajo profesional con los quehaceres del hogar. Sermecoop agradece su compromiso en esta difícil situación que nos puso a prueba a todos, pero sobre todo a las madres de nuestra Cooperativa.

Nos enorgullece constatar que las Cooperativas se han transformado en un vehículo de crecimiento

social para las mujeres, quienes han encontrado en las Cooperativas un espacio estable de trabajo, transformándose así en agentes de cambio tanto para sus familias como para sus comunidades.

Cargos de responsabilidad con participación de mujeres:

Gerencias • Subgerencias
Jefas de Departamento • Jefas de Área
Jefas de Sucursal • Encargadas



María Soledad Fernández
Jefa de Administración
y Finanzas



Paola Vega
Subgerente de Beneficios
y Fidelización



Vanessa Negrete
Jefa de Convenios



Carmen Gloria Iturra
Gerente Comercial



Natalia Acevedo
Jefa de Comunicaciones
y Marketing



Roxana Álvarez
Subgerente de Servicio
y Sucursales



Jazmin Salas
Jefa de Recursos
Humanos



Jéssica Gutiérrez
Gerente General

Siempre Protegidos

En tiempos de pandemia los beneficios para nuestros Colaboradores cobraron una particular importancia. Quisimos estar presentes con apoyo directo a sus necesidades cubriendo tres pilares: **Salud, Educación, y Entretenimiento.**

Si bien, Sermecoop mantuvo los beneficios monetarios, pusimos especial dedicación en emprender iniciativas de contención emocional, es por eso que durante 2020 se entregaron beneficios en diferentes épocas del año para el bienestar familiar de nuestros colaboradores, entre ellos el Bono de Matrícula para Hijos, y la Beca de Estudios Superiores para Colaboradores.

Debido a la situación actual, adaptamos la forma de entregar gran parte de los beneficiarios para que nuestros Colaboradores pudiesen utilizarlos igualmente. Es así como la Caja de Navidad y el Regalo de Navidad para Hijos fueron modificados a Gift Cards.

Sabemos que en tiempos difíciles nuestros Colaboradores necesitan más que nunca tiempos de relaxo y entretenimiento, es por eso que nuestras celebraciones internas las realizamos de forma online, y enviamos a los domicilios de cada uno

Cajas de Celebración con todo lo necesario para acompañarlos en estas actividades.

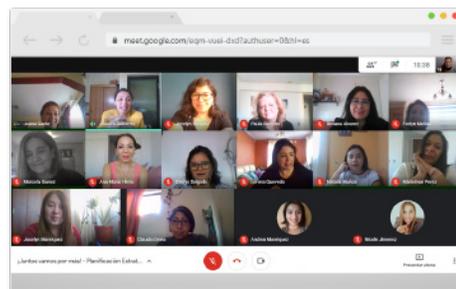
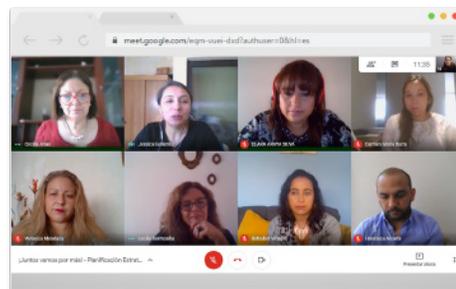


El Desarrollo Profesional como Eje Central

En Sermecoop sabemos que la formación profesional es el pilar principal para crecer como Cooperativa y como sociedad. Es por esto que en 2020 contamos con un enriquecedor plan de entrenamiento que alcanzó al **100% de la organización**, permitiéndoles actualizar sus conocimientos y adquirir nuevas competencias.

Este año se impartieron **2.834 horas de capacitación**, muy por encima de 2019 que alcanzó 400 horas. Esto refleja el compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, la base de la gestión de Sermecoop.

La mayor parte de las capacitaciones realizadas estuvieron enfocadas en entregar las herramientas óptimas para potenciar nuestro Servicio, es así como los Colaboradores se formaron en **Manejo de Estrategias de Ventas en Cierre de Negocios, Desafíos en la Digitalización de los Servicios, Diseño y Gestión de experiencias de clientes, y Corredora de Seguros**, entre otros cursos.



Acompañamiento Remoto

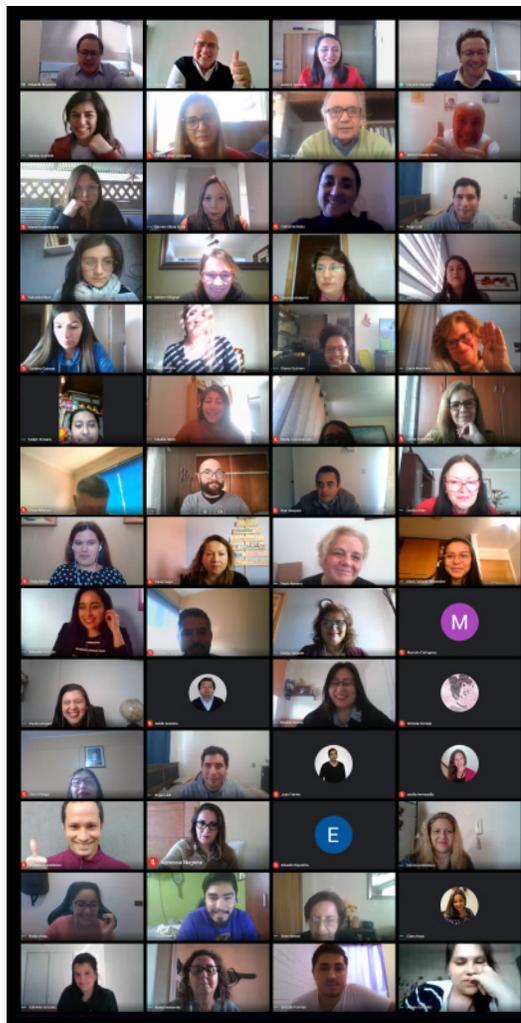
En concordancia con el valor que le damos a las personas, reconocemos que nuestros colaboradores hacen posible cada paso que damos como organización, por lo que ante la desafiante situación que puso a prueba a la sociedad en 2020, nuestra Cooperativa tomó medidas inmediatas para resguardar su salud y seguridad enviando al **100% de la Organización a realizar sus labores en Teletrabajo**.

Para acompañarlos en esta nueva modalidad de trabajo y para paliar los efectos adversos del confinamiento, se pusieron en marcha diversas iniciativas de contención emocional, lo que trajo consigo mayor cercanía entre los equipos, construyendo diálogo y provocando mayor confianza en tiempos difíciles.

Además, adoptamos medidas de apoyo económico para que nuestros Colaboradores con ingresos variables no se sintieran afectados por las consecuencias de la pandemia.

Conversatorios

Se realizaron una serie de reuniones grupales con el objetivo de conectar emocionalmente con cada uno de los integrantes de nuestro



Acompañamiento Remoto

equipo, a través de la contención y la empatía. En esta valorada iniciativa participó el 98% de la Organización, quienes manifestaron que fue una instancia de acercamiento y de conocimiento entre las distintas áreas y regiones de nuestro país.

Otro aspecto importante es que lograron una desconexión entre los asuntos laborales y las preocupaciones que trajo consigo la pandemia, esto en parte gracias a las capacitaciones entregadas a las jefaturas acerca de lo que significa la modalidad de teletrabajo, los límites de tiempo y las buenas prácticas laborales en este contexto.

Cuarentenarios

Se realizaron 24 Cuarentenarios, breves entrevistas por video, en las que participaron en total 48 personas, quienes tuvieron el rol de entrevistador o entrevistado. Esta iniciativa buscaba generar un espacio de interacción y conocimiento entre los colaboradores, el cual fue altamente valorado.

Entrevistas Individuales

La unidad de Calidad de Vida de la organización se contactó directamente con colaboradores

a fin de acompañarlos y apoyarlos durante todo este proceso. Dicho acompañamiento se brindó tanto a quienes lo solicitaron directamente o a quienes se detectaban con algún grado de requerimiento de contención en indagaciones obtenidas a través de entrevistas personales.

Celebraciones Virtuales

Como organización tenemos claro que la camaradería es un factor fundamental para crear ambientes de trabajo colaborativos y un buen clima laboral, es por esto que en tiempos de crisis no quisimos estar ajenos a facilitar momentos de desconexión y celebración en fechas tan importantes como lo son Fiestas Patrias y Aniversario Sermecoop.



Aniversario Sermecoop. Premiación 5 años de servicio

Concurso de Innovación 2020

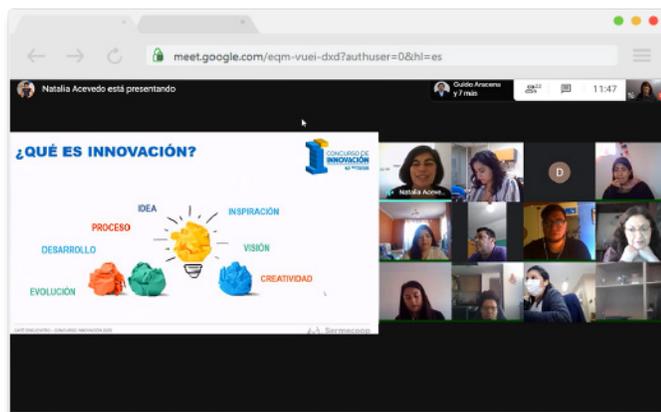
Sermecoop transita hacia transformarse en una empresa moderna e innovadora, y en dicho contexto el área Proyecta, compuesta por el equipo de comunicaciones y marketing de la organización, presenta el desafío de invitar a los Colaboradores a participar en el **Primer Concurso de Innovación**.

Además de fomentar una cultura organizacional de innovación, el objetivo propuesto es propiciar una instancia de participación para los colaboradores, ofreciéndoles la oportunidad de concebir una idea innovadora que ofrezca una solución a la problemática contenida en el propósito de la Organización: **cómo brindamos protección a la comunidad**.

Luego de dos talleres de acompañamiento con una gran convocatoria e interés, se presentaron 20 ideas innovadoras, lo que reflejó el compromiso del equipo por la protección de nuestros beneficiarios, independiente del rol que cada uno cumple dentro de la Organización.

Las temáticas abordadas en las ideas presentadas fueron: mejoras en el proceso de reembolso, mejoras en plataformas internas y externas, ampliación de coberturas, entre otras.

Carolina Oyarzún, ejecutiva de Call Center, fue la ganadora de esta primera versión de nuestro Concurso de Innovación, con su idea **Vademécum de Acceso a Beneficiarios**. Esta propuesta innovadora fue la preferida por parte de la mesa evaluadora y por los votos entre los colaboradores.



Carolina Oyarzún
Ganadora Primer Concurso
de Innovación

6 Nuestro Trabajo Dedicado al Servicio de las Empresas



Cartas de Recomendación

Oriencoop

"Sermecoop cumple cabalmente con todos nuestros requerimientos como empresa y de los asegurados. Respuestas y reembolsos rápidos, atención en nuestras oficinas, gran cobertura, cumplimiento íntegro a contrato y un importante crecimiento tecnológico a través de estos años"



GANDRA BURGOS RAMIREZ
Jefe Recursos Humanos
ORIENTCOOP LTDA.

APS Talca

"Destacamos en el Servicio otorgado por Sermecoop, durante estos 5 años de trabajo en conjunto, el apoyo constante de la empresa a través de las distintas ejecutivas de atención al cliente, valoramos enormemente su dedicación, amabilidad en la atención, gestión y capacidad de respuesta frente a las diversas inquietudes y necesidades de nuestros socios en cada uno de los centros de salud. Se destaca como valor agregado los servicios adicionales como Telemedicina a costo \$0, plataforma amigable para la realización de reembolsos, estrategias indispensables y facilitadoras considerando la contingencia actual. Nuestra experiencia ha sido notablemente positiva, es para nuestro servicio un gran estímulo saber que contamos con Sermecoop"



Gabriela Montecino Labra
Encargada de Bienestar APS

Cartas de Recomendación

Instituto Profesional Los Lagos

"El servicio entregado por Sermecoop, se caracteriza por prestar un buen servicio complementario de salud, respecto a los tiempos entre una solicitud y tiempos de reembolsos se caracterizan por ser rápidos y de acuerdo a los beneficios.

Cuentan con una página virtual amable con el usuario y de fácil acceso. Sus ejecutivos son cordiales y dispuesto a resolver dudas y consultas referentes al convenio"




Diego Catalán Torrealba



Servel

"Se informa que los servicios presentados por SERMECOOP, se han entregado en conformidad con lo contratado, debiendo señalar su disposición en la resolución de inconvenientes de forma oportuna y efectiva.

En cuanto a la satisfacción de nuestros afiliados, cabe destacar que en general, se manifiestan satisfechos con los servicios de Sermecoop, principalmente, por la bonificación automática por sistema IMED de varias prestaciones y la nueva plataforma de reembolso web y por la App, que permite que los reembolsos sean más prácticos y rápidos"



7 Estados Financieros



Informe entregado por auditores

Señores Consejo de Administración y Socios Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda.

Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2020 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha y sus correspondientes notas explicativas 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 del Departamento de Cooperativas descritas en Nota 2 a los estados financieros. 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

Informe entregado por auditores

propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión. Una auditoría incluye, también, evaluar lo apropiadas que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., al 31 de diciembre de 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables del Departamento de Cooperativas descritas en Nota 2 a los respectivos estados financieros.

Otros asuntos

a) Según se indica en Nota 7 a los estados financieros al 31 de diciembre de 2020, se incluyen

saldos por cobrar M\$ 112.461 provenientes de la empresa filial Veracoop Ltda., la cual está en proceso de liquidación en ejercicio 2021. La administración estima que estos saldos serán recuperados a través de la liquidación de estos activos. No se modifica nuestra opinión sobre este asunto.

b) Los estados financieros de Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos con fecha 31 de marzo de 2020.

Heraldo Hetz Vorpahl
BDO Auditores & Consultores Ltda.

Santiago, 30 de abril de 2021.

Estados de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

ACTIVOS

		31/12/2020	31/12/2019
ACTIVOS CIRCULANTES	Nota	M\$	M\$
Disponible	2	398.360	399.731
Inversiones financieras	6	2.805.468	757.955
Deudores	7	1.171.366	1.136.570
Clientes socios	8	15.655	72.639
Impuestos por recuperar	10	112.867	108.733
Gastos pagados por anticipado	11	688	186
Cuentas por cobrar vencidas	9	5.767	5.487
TOTAL ACTIVOS CIRCULANTES		4.510.171	2.481.301
ACTIVO FIJO			
Bien raíz		786.322	786.640
Maquinarias y equipos		406.434	330.578
Instalaciones		98.077	100.725
Muebles y útiles		124.146	127.437
Depreciación acumulada		(787.102)	(719.633)
TOTAL ACTIVO FIJO	12	627.877	625.747
OTROS ACTIVOS			
Inversiones en Sociedades	13	451	463
Otros activos	14	188.351	396.940
TOTAL OTROS ACTIVOS		188.802	397.403
TOTAL ACTIVOS		5.326.850	3.504.451

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de Situación Financiera

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

PASIVOS Y PATRIMONIO NETO

		31/12/2020	31/12/2019
PASIVOS CIRCULANTES	Nota	M\$	M\$
Obligaciones con bancos e instituciones financieras	15	130.038	341.155
Proveedores	16	57.133	65.263
Acreedores varios	17	249.884	229.559
Provisión deudores incobrables	9	11.930	12.372
Provisiones	18	2.853.669	814.321
Impuestos por pagar	19	19.678	80.449
Retenciones	20	71.260	61.470
Ingresos percibidos por adelantado		37.68 1	35.123
TOTAL PASIVOS CIRCULANTES		3.431.273	1.639.712
PASIVOS LARGO PLAZO			
Obligaciones con bancos	15	68.574	108.559
TOTAL PASIVOS LARGO PLAZO		68.574	108.559
PATRIMONIO			
Capital		703.997	700.210
Reserva legal		520.686	504.543
Fondo de devolución cuotas de participación 2%		13.597	11.555
Reservas voluntarias		522.252	463.042
Remanente del ejercicio		66.471	76.830
TOTAL PATRIMONIO	21	1.827.003	1.756.180
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		5.326.850	3.504.451

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de Resultados Integrales por Función

Por los años terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019

RESULTADOS OPERACIONAL

		31/12/2020	31/12/2019
	Nota	M\$	M\$
Ingresos de explotación		12.127.664	12.015.343
Costos de explotación		(8.316.023)	(9.388.312)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN		3.811.641	2.627.031
Gastos de administración y ventas		(3.690.012)	(2.551.862)
RESULTADO OPERACIONAL		121.629	75.169
RESULTADO NO OPERACIONAL			
Ingresos financieros		13.784	31.910
Gasto financiero		(115.702)	(49.190)
Otros ingresos fuera de la explotación		115.434	167.310
Otros egresos fuera de la explotación		(10.350)	(23.668)
Deudores incobrables		(6.256)	(6.809)
Corrección monetaria	5	(32.390)	(37.443)
RESULTADO NO OPERACIONAL		(35.480)	82.110
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		86.149	157.279
IMPUESTO A LA RENTA	22	(19.678)	(80.449)
RESULTADO DEL EJERCICIO		66.471	76.830

Las notas adjuntas forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de Flujos de Efectivo

Método Indirecto

Por los años terminado al 31 de diciembre de 2020 y 2019
(Cifras expresadas en miles de pesos- M\$)

FLUJO OPERACIONAL

	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
RESULTADO DEL EJERCICIO	66.471	76.830
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo		
Depreciación	67.469	67.883
Provisión por activos riesgosos	(280)	4.205
Corrección monetaria y actualización cuenta de resultado	32.390	37.442
Impuesto a la renta	19.678	80.449
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo	-	(61.926)
Flujo originado por actividades de inversión		
(Aumento) disminución neta de cuentas por cobrar	(34.796)	(323.789)
(Aumento) disminución neta de inversiones	(2.047.513)	(337.799)
Compra y venta de activos fijos netos	(2.130)	(27.726)
(Aumento) disminución neta de otros activos y pasivos	116.220	(17.673)
Total flujo neto originado por actividades de inversión	(1.782.491)	(502.104)
Flujo originado por actividades de financiamiento		
Aumento (disminución) de pasivos circulantes	2.002.678	37.818
Aumento (disminución) de obligaciones financieras	(211.117)	(46.658)
Aumento de capital	69	19.702
Disminución de capital	-	(15.057)
Total flujo neto originado por actividades de financiamiento	1.791.630	(4.195)
Flujo neto total positivo (negativo) del año	9.139	141.279
Efecto inflación sobre efectivo y efectivo equivalente	(10.509)	(7.236)
Variación de efectivo y efectivo equivalente	(1.370)	134.043
Saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente	399.730	265.688
Saldo final de efectivo y efectivo equivalente	398.360	399.731

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 1: CONSTITUCIÓN Y OBJETO DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., de nombre de fantasía Sermecoop Ltda., es una Cooperativa, que se rige por las disposiciones aplicables a las Sociedades de tipo Cooperativo. Fue constituida según escritura pública de fecha 3 de julio de 1967, en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Su escritura pública fue inscrita a fojas 71, N° 12 del Conservador de Bienes Raíces de Santiago.

La personalidad jurídica de la Cooperativa fue autorizada con fecha 27 de noviembre del año 1967, por Decreto Supremo N° 1445, dependiendo en sus inicios de la Dirección de Industria y Comercio, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La Cooperativa se encuentra inscrita en el registro de Cooperativas vigentes, según ROL N° 1845 y está sujeta a la fiscalización del Departamento de Cooperativas. La Cooperativa es una institución sin fines de lucro. Su Objeto es la ayuda mutua entre sus socios a los efectos

de atender y colaborar en la satisfacción de las necesidades de salud y bienestar familiar de sus socios y beneficiarios, especialmente en las áreas de asistencia médica, dental, de educación y de otros servicios sociales; Prestarles ayuda para el financiamiento de los desembolsos a que se vean expuestos para conservar y reparar su salud, para la educación de sus hijos y el bienestar de la familia y de los que sean consecuencia del matrimonio, nacimiento de hijos y muerte.

Situación Covid 19

Durante el año 2020, debido a las diversas cuarentenas decretadas por el Gobierno, se debieron re agendar atenciones médicas no relacionadas al Covid - 19, lo que originó que aquellos costos futuros por las atenciones médicas postergadas fueron debidamente provisionadas por la Cooperativa, instaurándose como una política permanente tener las provisiones respaldadas en activos liquidables, esto con la finalidad de contar con los fondos necesarios para las atenciones futuras.

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 2: PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS

2.1 Período contable

Los presentes estados financieros corresponden a los ejercicios comprendidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020 y 2019.

2.2 Bases de presentación

Los presentes estados financieros han sido preparados de acuerdo a normas impartidas por el Departamento de Cooperativas.

2.3 Corrección monetaria

Los estados financieros han sido ajustados para reconocer los efectos de la variación en el poder adquisitivo de la moneda ocurrida en el ejercicio. Para estos efectos se han aplicado las disposiciones vigentes que establecen que los activos y pasivos no monetarios, el capital propio inicial y sus variaciones, deben actualizarse con efecto en resultados. Las actualizaciones han sido determinadas a base de la variación en el índice de Precios al Consumidor (IPC), el que aplicado con desfase de un mes da origen a un 2,7% para el ejercicio 2019 (2,8% para el año anterior). Además, para

posibilitar una mejor comparación entre las cifras de los estados financieros de 2020 y 2019, las cifras correspondientes a 2019 y sus respectivas notas se presentan actualizadas extra contablemente en el índice de actualización de 2,7%.

2.4 Bases de conversión

Los activos y pasivos expresados en unidades de fomento, se presentan actualizados al valor vigente al cierre del ejercicio 2019 ascendente a \$ 29.070,33 (\$ 28.309,94 en 2019).

2.5 Depósitos a plazo

Corresponden a inversiones de corto plazo que se presentan al valor de inversión más reajustes e intereses devengados.

2.6 Activo fijo

En 2020 y 2019 los bienes del activo fijo se presentan al costo de adquisición corregido monetariamente. La depreciación se calcula a base del método de depreciación lineal sobre los valores corregidos y de acuerdo a los años de vida útil restante de los bienes.

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

Los bienes recibidos en arrendamiento con opción de compra, cuyos contratos reúnen las características de un leasing financiero, son reconocidos como activo fijo y contabilizado por la totalidad de la obligación suscrita y los intereses sobre la base de lo devengado.

2.7 Vacaciones

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

2.8 Cartera vencida

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

2.9 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 el Departamento de Cooperativa del Ministerio de Economía Fomento y Turismo el 11 de junio 2013.

2.10 Impuesto a la renta

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 corresponde 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 su remanente por corresponder al resultado de las operaciones realizadas con personas que no son socios.

2.11 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.

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

El saldo del disponible se compone como sigue:

	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Caja	5.280	5.371
Banco	393.080	394.360
TOTAL	398.360	399.731

NOTA 3: CAMBIOS CONTABLES

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2020, no se efectuaron cambios contables en relación con el ejercicio anterior, que puedan afectar significativamente la interpretación de los estados financieros.

NOTA 4: PRESENTACIÓN

Para efectos de preparación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2020 y 2019, han sido utilizados como base de presentación las normas de carácter societario,

administrativo, financiero y contable para el sector cooperativo las impartidas por la Resolución Exenta N° 1321 de fecha 18 de junio de 2013 emitida por el Ministerio de economía, fomento y reconstrucción.

NOTA 5: CORRECCIÓN MONETARIA

Producto de la aplicación de las normas de corrección monetaria sobre el capital propio, activos, pasivos no monetarios y actualización de cuentas de resultado, según lo descrito en la Nota 2b se ha producido un cargo neto al fondo la fluctuación de valores ascendentes a M\$ 32.390 al 31 de diciembre de 2020 (M\$ 37.443 en 2019).

	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Activos y pasivos no monetarios	22.943	12.470
Patrimonio	(55.333)	(49.913)
ABONO (CARGO) NETO A RESULTADOS	(32.390)	(37.443)

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 6: INVERSIONES FINANCIERAS

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 valorizadas según lo descrito en la Nota 2 e) es la siguiente:

Fondos Mutuos

				31/12/2020	31/12/2019
Institución	Fondo	N° de Cuotas	Valor Cuota	M\$	M\$
Banco Crédito e Inversiones	Express	33.346,65	13.828,23	2.032.411	255.957
Banco Santander	Depósito a plazo			456.593	230.609
Banco Santander	Depósito a plazo			83.646	85.237
Banco Santander	Depósito a plazo			83.646	85.237
Banco Santander	Depósito a plazo			149.172	100.915
TOTAL INVERSIONES				2.805.468	757.955

NOTA 7: DEUDORES

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Aportes por cobrar	436.112	527.465
Clientes por cobrar	527.450	490.662
Otras cuentas por cobrar (a)	112.461	111.655
Cheques protestados	92.689	-
Cuenta corriente finiquitados	1.598	4.392
Préstamos al personal	333	2.396
Aportes por cobrar socios libres	723	-
TOTAL	1.171.366	1.136.570

(a) Se incluyen los saldos provenientes de la empresa Veracoop Ltda., la cual esta en proceso de liquidación en ejercicio 2021. La administración considera la entidad como relacionada y no se provisionada los saldos al 31 de diciembre de 2020

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 8: CLIENTES SOCIOS

Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Cuentas corrientes en cuotas	7.999	53.355
Cuentas corrientes servicios médicos	6.738	16.108
Préstamos mayores	918	2.234
Recuperación bonificación otras isapres	-	942
TOTAL	15.655	72.639

NOTA 9: PROVISIONES DEUDORES INCOBRABLES Y CARTERA VENCIDA

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019 la Cooperativa mantiene provisiones por M\$ 11.930 (M\$ 12.372 en 2019), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por las cuentas por cobrar y corresponden al 1% de las cuentas por cobrar de conformidad con el artículo 72° de la RAE N° 1321.

Las cuentas por cobrar con más de 90 días de morosidad traspasados a cartera vencida ascienden a M\$ 5.767 (M\$ 5.343 en 2019).

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Cartera vencida	5.767	5.487
TOTAL	5.767	5.487

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 10: IMPUESTO POR RECUPERAR

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Provisión pago mensual	103.143	94.717
Crédito por capacitación	9.724	14.016
TOTAL	112.867	108.733

NOTA 11: GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Comisión telemedicina	33	-
Comisión club de beneficios	613	-
Seguros vigentes	42	186
TOTAL	688	186

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 12: ACTIVO FIJO

Estos activos se mantienen valorizadas según lo descrito en la nota 2 d) y los principales bienes incluidos en este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 son los siguientes:

	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Bien raíz	786.322	786.640
TOTAL TERRENOS	786.322	786.640
Maquinarias y equipos	406.434	330.578
TOTAL MAQUINARIAS Y EQUIPOS	406.434	330.578
Instalaciones	98.077	100.725
TOTAL VEHÍCULOS	98.077	100.725
Muebles y útiles	124.146	127.437
TOTAL MUEBLES Y ÚTILES	124.146	127.437
Depreciación acumulada	(787.102)	(719.633)
TOTAL ACTIVO FIJO NETO	627.877	625.747

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 13: INVERSIONES EN SOCIEDADES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Acciones CTC	451	463
TOTAL	451	463

NOTA 14: OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Boletas de garantía	113.208	319.460
Obras en curso	71.610	73.543
Garantía de arriendo	3.533	3.937
TOTAL	188.351	396.940

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 15: OBLIGACIONES CON BANCOS

El detalle de las obligaciones con bancos es la siguiente:

	31/12/2020		31/12/2019	
	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$	Corto plazo M\$	Largo plazo M\$
Línea de crédito Banco Crédito e Inversiones	62.776	-	226.837	-
Crédito Hipotecario Banco Crédito e Inversiones	14.065	78.541	16.133	92.609
Crédito Hipotecario Banco Santander	28.057	-	69.643	-
Crédito préstamos	29.874	-	36.819	30.680
Intereses diferidos	(4.734)	(9.967)	(8.275)	(14.730)
TOTALES	130.038	68.574	341.155	108.559

NOTA 16: PROVEEDORES

El detalle de los proveedores es la siguiente:

Detalle	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Proveedores	57.133	65.263
TOTAL	57.133	65.263

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 17: ACREEDORES VARIOS

El detalle de los acreedores es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Corto plazo	M\$	M\$
Otras cuentas por pagar	90.695	49.651
Proveedores	58.035	55.262
Rechazos Servipag	9.010	18.098
Devoluciones y reembolsos	55.289	90.196
Caja I-MED	36.050	15.451
Colecta Fondo Bienestar	805	901
TOTAL	249.884	229.559

NOTA 18: PROVISIONES

El detalle de las provisiones es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Provisión de costos	512.003	370.001
Provisión de gastos	21.408	98.600
Provisiones vacaciones	68.140	54.403
Provisiones varias	840.565	57.267
Provisión gastos no siniestrados	-	234.050
Provisión hospitalización COVID-19	257.643	-
Provisión por pandemia (a)	1.153.910	-
TOTAL	2.853.669	814.321

(a) Durante el año 2020, debido a las diversas cuarentenas decretadas por el Gobierno, se debieron re agendar atenciones médicas no relacionadas al Covid – 19, lo que originó que aquellos costos futuros por las atenciones médicas postergadas fueron debidamente provisionadas por la Cooperativa, instaurándose como una política permanente tener las provisiones respaldadas en activos liquidables, esto con la finalidad de contar con los fondos necesarios para las atenciones futuras.

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 19: IMPUESTOS POR PAGAR

El detalle de los impuestos por pagar y retenciones es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
Impuestos renta	19.678	80.449
TOTAL	19.678	80.449

NOTA 20: RETENCIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2020 y 2019 es la siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
Detalle	M\$	M\$
PPM por pagar	11.350	8.201
Iva debito fiscal	295	138
Impuesto único por pagar	10.481	11.612
Retención segunda categoría	5.388	3.269
Imposiciones por pagar	43.746	38.250
TOTAL	71.260	61.470

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 21: PATRIMONIO

	Capital pagado (aportes socios) MS	Reserva legal MS	Reservas voluntarias MS	Fondo dev. Cuotas Part. MS	Remanente del ejercicio MS	Total MS
Año 2020						
Saldo al 1 de enero, 2020	681.801	491.278	450.869	11.251	74.810	1.710.009
Distribución de remanente año anterior	-	13.466	59.848	1.496	(74.810)	-
Aumento de capital	69	-	48	-	-	117
Distribución rev. capital prop. Año 2020	22.127	15.942	16.414	850	-	55.333
Ajuste revalorización	-	-	(4.927)	-	-	(4.927)
Remanente del ejercicio	-	-	-	-	66.471	66.471
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE 2020	703.997	520.686	522.252	13.597	66.471	1.827.003
Año 2019						
Saldo al 1 de enero, 2019	663.027	449.383	340.263	8.369	121.034	1.582.076
Distribución de remanente año anterior	-	21.786	96.827	2.421	(121.034)	-
Aumento de capital	13.981	-	5.203	-	-	19.184
Distribución rev. capital prop. Año 2019	(12.016)	-	(2.645)	-	-	(14.661)
Ajuste revalorización	16.809	20.109	11.221	461	-	48.600
Remanente del ejercicio	-	-	-	-	74.810	58.697
SALDO AL 31 DE DICIEMBRE 2019	681.801	491.278	450.869	11.251	74.810	1.710.009
SALDO 31 DE DICIEMBRE 2019 (ACTUALIZADO)	700.210	504.543	463.042	11.555	76.830	1.756.180

Capital - El saldo de esta cuenta se ha constituido en base al saldo inicial, menos las disminuciones ocurridas por los retiros de cuotas de participación, más los aportes de capital, revalorizaciones y capitalización de intereses de parte de los remanentes del ejercicio anterior. La capitalización de los remanentes ha sido efectuada en base a los acuerdos de la junta general de socios y de los artículos 19° y 38° de la Ley General de Cooperativas.

Reservas Voluntarias - La Cooperativa ha creado, mantenido y aumentado las reservas voluntarias en función de los acuerdos adoptados por la junta General de Socios y las instrucciones impartidas por el departamento de Cooperativas de conformidad con el artículo 38° de la Ley General de Cooperativas.

Remanentes - Fueron debidamente distribuidos de conformidad con los artículos 19° y 38° de la Ley General de Cooperativas y los acuerdos de las Juntas Generales de Socios.

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 22: 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 que originó una provisión por impuesto a la renta al 31 de diciembre de 2020 M\$ 19.678 y 2019 de M\$ 80.449, respectivamente. El detalle es el siguiente:

	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Provisión impuesto a la renta	19.678	80.449
TOTAL IMPUESTO RENTA	19.678	80.449
Crédito por capacitación	9.724	14.016
Pagos provisionales mensuales	103.143	94.717
TOTALES IMPUESTO A LA RENTA POR RECUPERAR (PAGAR)	93.189	28.284

Efectos en resultados por impuesto a la renta	31/12/2020	31/12/2019
	M\$	M\$
Gasto tributario corriente		
Impuesto a la renta de 1° categoría	19.678	80.449
TOTAL (CARGO) / ABONO A RESULTADOS	19.678	80.449

Notas Explicativas a los Estados Financieros

Al 31 de diciembre de 2020 y 2019

NOTA 23: CONTINGENCIAS, COMPROMISOS, RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

No existen contingencias, compromisos ni responsabilidades, que pudiesen afectar a la Cooperativa.

NOTA 24: HECHOS POSTERIORES

Entre el 31 de diciembre de 2020 y la fecha de presentación de estos estados financieros (30 de abril de 2021) no se han producido otros hechos de carácter económico financieros, que pudieran afectarlos en forma sustancial

NOTA 25: AUDITORES EXTERNOS

De acuerdo a las disposiciones del Art. 93 de la resolución N°1321 del departamento de Cooperativas, se indica a continuación los nombres de las firmas de Auditorías Externas que emitieron Dictámenes de Auditoría de la Cooperativa en los últimos tres años:

Audidores Externos	2020
BDO Auditores Consultores Ltda.	2020
ARTL Auditores Chile SpA	2019
BDO Auditores Consultores Ltda.	2018



Sermecoop

Mejor Salud



Joselin Salas

Victoria Rosales

Karen Lopez

Carolina Andrades

Carla Toro