

Sermecoop

Juntos protegemos mejor



MEMORIA ANUAL 2021

CONTENIDOS

MEMORIA 2021

CAPÍTULO 1	3
Carta del Presidente	4
Mensaje Gerente General	5
Consejo de Administración	6
Consejeros Suplentes	6
Junta de Vigilancia	6
Presencia Nacional	6
Organigrama Administración	7
CAPÍTULO 2	8
Eje Propósito	9
Introducción	10
Comunicando nuestro propósito desde un nuevo relato	10
Bases de nuestra narrativa	11
Llevamos nuestra protección más allá de nuestros horizontes	12
Programa Lanzamiento de Marca	13
Construyendo el cooperativismo del futuro	13
Concurso de Innovación 2021	14
CAPÍTULO 3	15
Eje Personas	16
Introducción	17
Nuestras personas son nuestro patrimonio	17
La mujer en Sermecoop	18
Nuestro compromiso con la inclusión laboral y la interculturalidad	19
Una empresa que protege a las personas	20
Aplicación de programa Ejecución Efectiva y Metodologías Ágiles	20
Preocupados por el desarrollo profesional de los colaboradores	21
Valoramos y reconocemos el compromiso	21
Celebraciones	22
CAPÍTULO 4	23
Eje Satisfacción de Socios	24
Introducción	25

El resultado de un servicio cercano y diferente	25
Más cerca de nuestros Socios	26
Nueva Sucursal Santiago	27
Siempre pensando en mejorar	28
Junta General de Socios	28
Nuestras empresas socias nos respaldan	29

CAPÍTULO 5	30
Eje Procesos y Tecnología	31
Introducción	32
Proyecto Core	32
Proyecto Intranet	33
Proyecto Sucursal Virtual y Aplicación Móvil	34
Proyecto Automatización y Regularización	34
Registro de Socios	34
CAPÍTULO 6	35
Eje Crecimiento Estratégico	36
Introducción	37
Plan Pyme	37
Plan Uno a Uno	38
Clasificación de Riesgo Financiero Feller Rate	38
Nuestro programa de descuentos se renueva	39
El impacto de nuestro crecimiento	40
CAPÍTULO 7	41
Informe del auditor independiente	42
Estados de situación financiera	43
Estados de resultados integrales por función	44
Estados de flujos de efectivo método indirecto	44
Notas explicativas a los estados financieros	45



CAPÍTULO 1

SOMOS SERMECOOP



Carta del Presidente

Estimados Beneficiarios y Empresas;

En nombre del **Consejo de Administración de Sermecoop**, es un agrado presentarles la Memoria Anual y los Estados Financieros de nuestra cooperativa, correspondientes al ejercicio 2021.

Nos complace contarles que el último año nuestra cooperativa cumplió con el compromiso que tenemos con nuestros socios y socias y quienes les rodean, brindando protección en todo momento a través del acceso a una salud de calidad y oportuna.

En un escenario aún de incertidumbre debido a los altos contagios por Covid 19, el equipo Sermecoop continuó trabajando incansablemente, no solo para garantizar la calidad de servicio, sino que también para mejorar la experiencia de nuestros socios y socias en este ámbito, porque nuestro compromiso es protegerlos en todo momento, y sobre todo en tiempos difíciles. El trabajo y la dedicación de todo el equipo Sermecoop ha sido de vital importancia para llegar a este objetivo.

Nuestro modelo de gestión como base para el cumplimiento de nuestro propósito

"Proteger la salud de nuestros socios y quienes le rodean", es nuestro propósito organizacional, y le podemos dar cumplimiento gracias a que trabajamos bajo el alero de un modelo diferente, que pone en el centro a las personas y reinvierte todo en ellas. Esto nos permite ofrecer beneficios y cobertura para todos a través de nuestro Plan Complementario de Salud.

El cooperativismo sostiene valores y principios a los que adherimos transversalmente, y que guían el quehacer de nuestra organización en el día a día. Juntos, hemos construido un modelo de administración que reconoce en la colaboración la clave para resolver en conjunto los desafíos de protección en nuestro país. En ese sentido, nos enorgullece contarles que somos la única cooperativa en Chile que se hace cargo de la problemática de la salud, y lo hacemos de forma resiliente, empática, humana, y buscando innovar constantemente para transformar la vida de las personas.

Nuestro caminar durante el 2021 fue posible gracias a la colaboración y ayuda mutua de muchas personas que hicieron posible nuestro trabajo: desde nuestros socios, socias, empresas asociadas, colaboradores, aliados estratégicos y también actores del mundo cooperativista. Todos ellos fueron pieza fundamental para el cumplimiento de nuestro propósito organizacional, y desde el Consejo

de Administración queremos agradecerles de manera especial por su trabajo conjunto y lealtad.

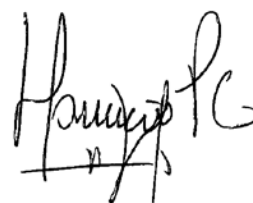
Pensando en el futuro

De cara al futuro, estamos más que preparados para enfrentar todos los desafíos que nos propongamos por delante. Sabemos que contamos con una organización resiliente, y con un propósito compartido entre todos, el que ha sido nuestra brújula en el camino que hemos recorrido en el último período.

En 2021, hemos sentado las bases para un mañana donde todas las personas que conforman nuestra comunidad puedan sentirse protegidas y acompañadas, un futuro con mejor acceso a la salud, con más beneficios, y que ofrezcan una experiencia de servicio memorable para nuestros usuarios.

Estamos en el segundo año de la pandemia y permanecen presentes muchas incertidumbres, no obstante, tenemos una certeza ineludible, pase lo que pase, a pesar del momento en que nos encontremos, Sermecoop siempre estará acompañando a sus socios y socias en algo tan sensible y relevante como lo es su salud.

Sermecoop es una cooperativa cuyo principal patrimonio es su gente, que siempre responde con gran compromiso y pasión a los desafíos que enfrenta la organización. Trabajamos día a día y con convicción al servicio de todos nuestros socios y socias, porque soñamos que algún día podamos entregar nuestra protección a todos los que la necesitan, y sobre ese sueño seguiremos construyendo nuestro andar.



Mauricio
Cárcamo Peschke

Presidente Consejo de
 Administración Sermecoop



Mensaje Gerente General

Estimados Socios y Socias;

En nombre de todo el equipo de Sermecoop, me es muy grato dirigirme a ustedes para presentarles la Memoria Anual 2021, documento que comprende nuestra gestión y los Estados Financieros, en un año marcado por múltiples desafíos internos.

Durante 2021 continuamos con nuestro compromiso de entregar protección en salud a todos nuestros socios y socias y quienes les rodean, un propósito claro y compartido que nos guió de manera firme en todo nuestro actuar, y el cuál nos llevó a buscar soluciones innovadoras con el fin de entregar un servicio cercano y de calidad.

Comenzamos el año planificando estratégicamente nuestra gestión en 5 ejes: Propósito, Personas, Satisfacción de Socios, Procesos y Tecnología, y Crecimiento Estratégico. Todos ellos enfocados principalmente en seguir entregando protección a nuestros socios, socias y colaboradores en tiempos aún inciertos. Aquí es cuando me quiero detener para agradecer profundamente el compromiso y el arduo trabajo de todos los colaboradores de Sermecoop, quienes llevaron adelante importantes y desafiantes proyectos que engrandecieron a nuestra cooperativa desde lo humano.

El esfuerzo conjunto y el trabajo colaborativo de nuestro equipo permitieron que miles de socios y socias hoy se sientan protegidos y acompañados por Sermecoop. Sin la dedicación, el compromiso, y el talento de nuestros colaboradores, no habría sido posible cerrar con éxito un año definido por la incertidumbre en materia sanitaria.

El Sermecoop protector, integrador, innovador, moderno y automatizado que comenzamos a trabajar durante la pandemia, este año se hizo más real que nunca. La infraestructura digital levantada para garantizar la continuidad operacional fueron fundamentales para enfrentar un nuevo período, nos desafiamos constantemente en ese ámbito y nos propusimos seguir acercando nuestra protección a las personas a través de la optimización de nuestros procesos. Así es como comenzamos a trabajar en una nueva Sucursal Virtual y Aplicación Móvil, con más y mejores funcionalidades para que a nuestros socios y socias les sea aún más fácil y simple realizar sus reembolsos, y tener toda la información de forma accesible.

A medida que las medidas sanitarias gubernamentales nos permitían, este año también aberturamos nuestras sucursales. Si bien durante la pandemia nos mantuvimos cerca de nuestros socios y socias a través de todas nuestras

plataformas, y sobre todo con la atención virtual de nuestras ejecutivas, entendimos que era necesario volver a la normalidad y dar acceso a nuestros servicios presencialmente. Es así como nuestras sucursales, desde Antofagasta a Puerto Montt, abrieron sus puertas respetando todas las medidas sanitarias, siempre en pro de proteger la salud y seguridad de nuestros socios, socias y colaboradores.

En cuanto a las iniciativas de acompañamiento levantadas para enfrentar los efectos de la pandemia, me complace contarles que durante 2021 decidimos seguir entregando estos beneficios para todos y sin distinción alguna, porque en Sermecoop el bienestar de nuestros socios y socias está primero. Es así como siguieron accediendo a beneficios adicionales como: Telemedicina ilimitada y sin costo, Fondo Covid, Servicio Legal Telefónico, entre otros.

Todas estas acciones, sumadas a otras que se detallan en la presente Memoria, nos permiten seguir avanzando en el cumplimiento de nuestro propósito organizacional. Trabajamos impetuosamente y con convicción para que nuestros socios y socias tengan una mejor calidad de vida, y por llevar nuestra protección cada vez a más personas.



**Jéssica
Gutiérrez Valenzuela**

Gerente General Sermecoop



Consejo de Administración



**Mauricio
Cárcamo Peschke**
Presidente



**Laura
Marchant Gallegos**
Vicepresidenta



**Carolina
Rivas Viveros**
Secretaria



**María Alejandra
Araneda Meneses**
Consejera



**Emilio
Deichler Collantes**
Consejero



**Daniel
Córdova Betancur**
Consejero

Consejeros Suplentes

Nelson Toledo Aravena

Esteban Navarro Zúñiga

Carolina Rodríguez Sáez

Junta de Vigilancia

Liliam Castro Jofré

Álvaro Muñoz Cid

Nelson Vera Sepúlveda

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 307

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

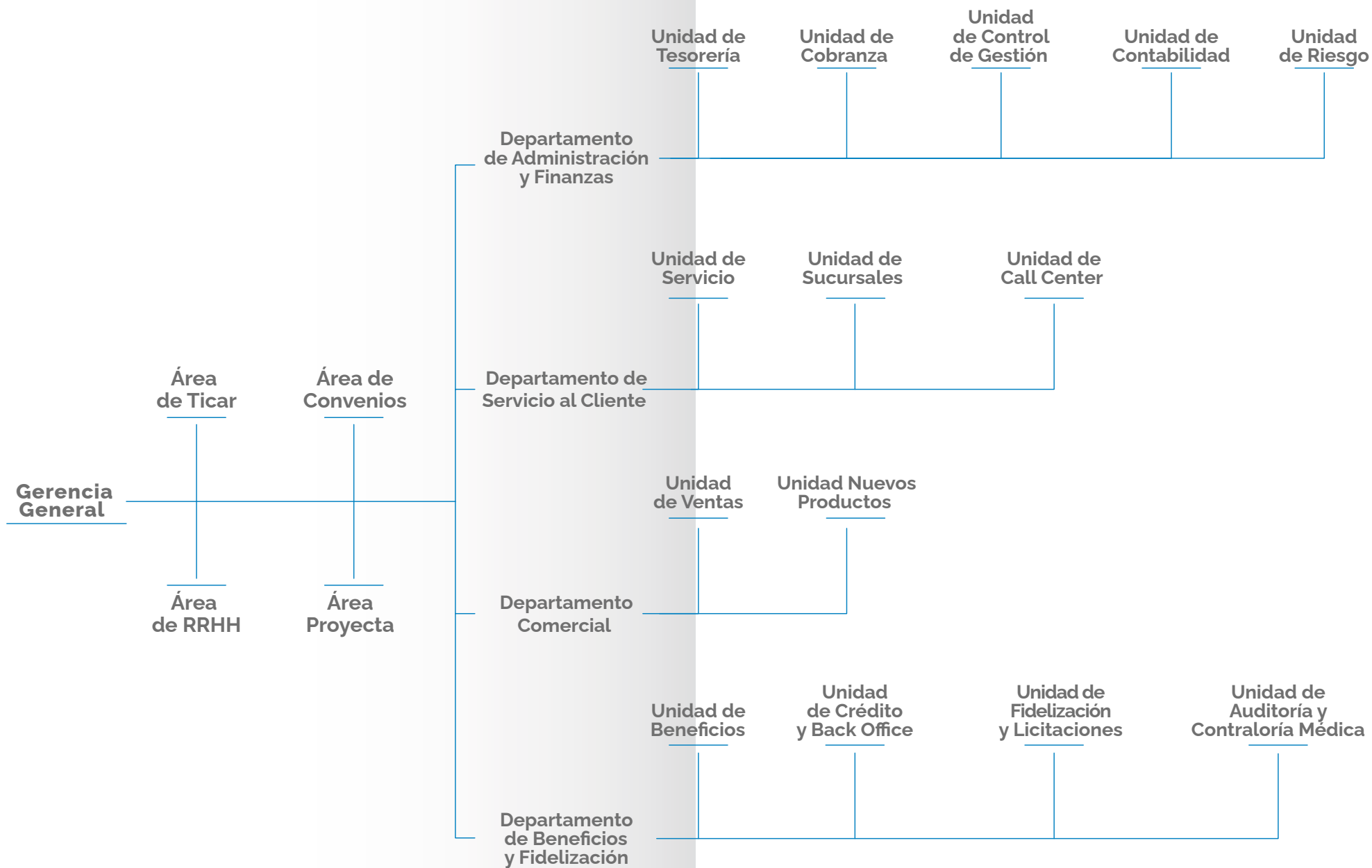


Sucursales



Servicio Móvil

Organigrama Administración



CAPÍTULO 2

PROTEGER NOS INSPIRA



EJE PROPÓSITO

Eje Propósito

Reseña

“Relevar el propósito organizacional al nivel de un eje de desarrollo, da cuenta del tipo de organización que somos, en donde trabajamos día a día para proteger la salud de las personas, poniéndolas en el centro de nuestro quehacer y en cada una de las decisiones que tomamos. La creación en conjunto de nuestro relato nos permitió verbalizar aquello en lo que creemos y por lo que trabajamos, afianzando nuestros compromisos y tangibilizando cada una de las iniciativas que emprendemos. El camino recorrido durante el 2021 logró afianzar nuestro propósito, y por sobre todo estrechar los lazos entre los integrantes de nuestro equipo, quienes nos sentimos orgullosos de seguir construyendo esta hermosa organización”

Natalia Acevedo - Jéssica Gutiérrez
Líderes de Eje Propósito

Introducción:

En Sermecoop estamos comprometidos con entregar acceso a salud de calidad y oportuna a todas las personas, es por esto que el año 2021 trabajamos incansablemente en la amplificación del impacto de nuestro propósito organizacional, de modo que más personas puedan sentir protegida su salud a través de beneficios y coberturas, sin importar edad, género ni preexistencias.

Con ese fin, y pensando siempre en nuestros socios, socias y colaboradores, llevamos adelante importantes proyectos como: Construcción de nuestro Relato Organizacional, alianza con la agrupación Cuídame, entre otras iniciativas, que generaron un impacto profundo tanto dentro de nuestra organización, como fuera de ella, permitiéndonos mejorar la calidad de vida de personas que durante mucho tiempo han postergado el cuidado de su propia salud.

Comunicando nuestro propósito desde un nuevo relato

Tenemos la fortuna de conformar una organización con una vinculación férrea con su propósito organizacional, que se ha construido desde sus orígenes en el alero de los sueños de un equipo de colaboradores que ha crecido con el tiempo, pero que sigue conectando con dicho propósito. Esto nos ha permitido mantener viva la esencia de nuestros fundadores, emprendiendo desafíos que buscan generar nuevas iniciativas para proteger la salud de las personas. Los sueños y valores de nuestra organización son los sueños y valores de nuestros colaboradores, quienes desde cada uno de sus roles lo viven a diario. Sin embargo, sentíamos el desafío de poder contar a nuestro entorno de manera clara, es por esto que en julio de 2021 se dio inicio al proyecto.

Con la participación de más de 40 Colaboradores, incluido nuestro Consejo de Administración, trabajamos en diversos talleres de creación y conversación en el que construimos un relato organizacional coherente con nuestro trabajo y esfuerzos diarios, el que finalmente vio la luz en octubre de 2021. A través de esta narrativa, logramos verbalizar nuestra esencia e historia como Cooperativa tomando un nuevo impulso hacia el futuro.

Hoy tenemos una narrativa que nos permite contar al mundo quiénes somos, qué hacemos, y por qué lo hacemos.



Bases de nuestra narrativa

Nuestro propósito organizacional:

**Proteger la salud de nuestros socios
y de quienes les rodean.**

Nuestros valores:

Resiliencia

Lo Humano

Empatía

Transformación

Nuestro Manifiesto:

Creemos que todas las personas deben tener acceso a una salud de calidad, independiente de quiénes sean. Por eso ponemos al centro de nuestra operación a nuestros socios, reinvertiendo nuestros recursos en mejorar día a día y haciéndolos parte a través de procesos participativos, sustentados en un modelo cooperativo de protección mutua.



Llevamos nuestra protección más allá de nuestros horizontes

En Sermecoop, somos conscientes de la sensación de desprotección en cuanto a la salud que se vive en nuestro país. Como organización hemos luchado con esta realidad por más de 50 años, ya que creemos que todas las personas deben poder acceder a una salud de calidad, también creemos que uniéndonos bajo un modelo cooperativo de cuidado mutuo podemos sentirnos protegidos.

En ese sentido, y en esa constante búsqueda de llevar nuestra protección a más personas, nos acercamos a Cuidame, una agrupación que congrega a mujeres de todo Chile que han dedicado su vida a cuidar a otros con algún nivel de dependencia. Nos reunimos con ellas y las invitamos a sentirse protegidas a través del servicio de Telemedicina por 6 meses, sin ningún costo para ellas.

Jéssica Gutiérrez, Gerente General de Sermecoop, destaca que *"cuando decidimos mirar nuestro entorno en pos de ampliar el alcance de nuestro propósito organizacional, nos encontramos con muchas agrupaciones con importantes roles y de gran impacto en las personas, no obstante, al escuchar a Cuidame, nos removieron las historias de las cuidadoras que conforman la red, resonándonos fuertemente el valor que emerge ante la capacidad de entregarse a un otro con total amor y dedicación"*.

En tanto, **Carolina Rojas**, Cofundadora de Cuidame, agregó que *"agradezco a Sermecoop por haber detectado el valor social de lo que estamos haciendo, y decirles a todas las personas que trabajan en Sermecoop: qué fascinante es trabajar en pro de ayudar a otros - creo que es algo que es un propósito compartido entre todos ellos, lograr que la salud sea más inclusiva, proteger a otras personas que no pueden tener esta protección por recursos económicos. El hecho de estar trabajando ahí habla de ese propósito y esas ganas de ayudar que nosotras también compartimos"*.

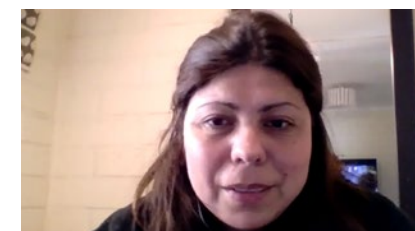
Con esta alianza entre Sermecoop y Cuidame, más de 100 cuidadoras de todo Chile han podido acceder a Telemedicina gratuita e ilimitada, beneficio que les ha sido de gran ayuda ya que en general son mujeres que tienden a postergar su salud física y mental por el cuidado de sus seres queridos.

En este camino que decidimos recorrer llevando nuestra protección a todas las personas, tomando en cuenta los cambios sociales y políticos actuales, nos

propusimos ser parte de las respuestas que nuestro país requiere. Es por esto que nos reunimos con actores políticos, sociales y protagonistas de los cambios que se están impulsando en el área de la salud. En este contexto nuestro objetivo fue presentar nuestra organización, pero por sobre todo presentar nuestro modelo de gestión centrado en las personas, como una forma de trabajo justo, sustentable y exitoso, a través del cual hemos construido una historia de más de 50 años, protegiendo a millones de personas y brindándoles la posibilidad de atender sus necesidades de salud. Estos primeros pasos fueron importantes, logramos abrir el debate e insertarnos como un ejemplo exitoso en esta materia, no obstante, el desafío es grande, por lo que seguiremos trabajando por posicionar el modelo cooperativo como una solución real a las problemáticas de acceso a salud de las personas.



Carolina Rojas
Cofundadora de
Cuidame



Juanita Ricci
Participante de Cuidame

Programa Lanzamiento de Marca

Con el objetivo de dar a conocer nuestra marca y nuestro propósito de cara al exterior, se trabajó durante 2021 en el programa **"Lanzamiento de Marca"**.

Para llevar a cabo a paso firme los proyectos de este programa, desde septiembre a diciembre se realizó una evaluación de la percepción de valor de marca que poseen los clientes y no clientes de Sermecoop, a través del estudio *"Top of Mind"* (TOM). Este estudio, realizado específicamente a contrapartes empresas, arrojó importantes resultados que permitieron focalizar y guiar nuestros esfuerzos.

Es así, como en nuestra búsqueda por llegar a más personas y llevar nuestra protección más allá de nuestras fronteras, es que llevamos a cabo una estrategia de marketing llamada Growth Marketing, herramienta que nos invitó a desarrollar contenido relevante para nuestras audiencias, posicionando los elementos claves de nuestra propuesta de valor. *"el desafío fue grande, hablar de Sermecoop a las audiencias que conocen nuestro trabajo y nuestro impacto es relativamente simple porque dada su experiencia, confían en nuestro mensaje, no obstante, hablarle a una audiencia que intrínsecamente desconfía cuando una organización habla de conceptos como ser sin fines de lucro, o poner a las personas en el centro, nos ha invitado a diseñar estrategias de comunicación que logren generar confianza"* comenta **Natalia Acevedo**, Jefa de Marketing y Comunicaciones.



Mensajes campaña online

Construyendo el cooperativismo del futuro

Con el objetivo de mostrar los nuevos desafíos que tiene el modelo cooperativo y cómo se ha reinventado en el tiempo, el Comité de Educación de Sermecoop organizó el webinar **"Construyendo el cooperativismo del futuro"**.

Este seminario online contó con la exposición de Fabián Schiaffino, director ejecutivo de Fundación Mapocho, quien conversó acerca de la renovación del movimiento cooperativo en Chile y su proyección. También estuvo presente Andreas Aron, co-fundador de la cooperativa de consumo La Balanza, que busca abastecer a la comunidad con productos saludables, sostenibles, fomentando a la vez la economía local.

Fabián Schiaffino
 Director ejecutivo de
 Fundación Mapocho



Andreas Aron
 Co-fundador de la
 cooperativa de consumo
 La Balanza

Concurso de Innovación 2021

Con el objetivo de seguir fomentando una cultura de innovación dentro de nuestra organización, y sobre todo, buscando nuevas oportunidades para el cumplimiento de nuestro propósito organizacional, en el mes de octubre llevamos a cabo la segunda versión del Concurso de Innovación **“Tus ideas construyen Sermecoop”**.

Tema concurso 2021:

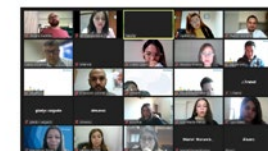
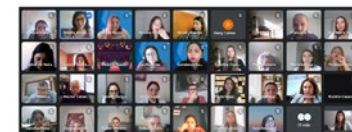
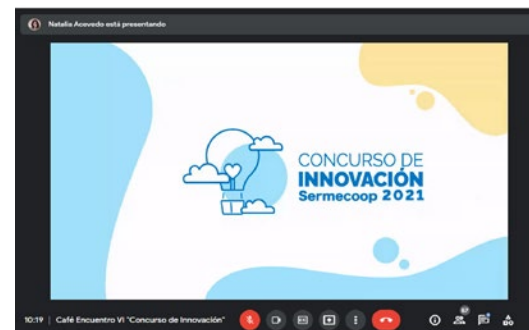
“Sermecoop y su entorno: ¿Cómo nos vinculamos para proteger de forma innovadora?”.



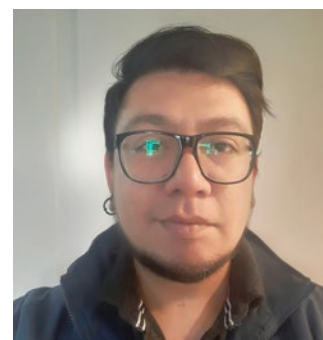
En esta ocasión se invitó a los Colaboradores de Sermecoop a desarrollar una propuesta que permita ampliar el impacto de nuestro propósito a través de la vinculación con algún actor o entidad del entorno.

Luego de dos talleres de acompañamiento con una gran convocatoria e interés, se presentaron 18 ideas de vinculación innovadora, trabajadas de forma individual y grupal. Esto reflejó el compromiso del equipo Sermecoop con nuestro propósito organizacional, independiente del rol que cada uno desempeña.

Entre las ideas presentadas podemos nombrar: After Office de Beneficios, Fortaleciendo la Economía del Futuro, Hospitalización en Línea Fácil y Feliz, Laboratorio Químico Sermecoop, Vive SermeKids, Programa Adulto Mayor, entre otros.



Jimmy Trabol, Asistente de Fidelización, fue el ganador de esta segunda versión de nuestro concurso, con su idea “Ventana a la Salud”. Debido a la relevancia de esta propuesta para el acompañamiento de personas con enfermedades crónicas, es que será recogida por Sermecoop y se implementará en el futuro.



“Esta idea nació a raíz de una enfermedad que tiene mi abuelita, es básicamente, que por medio de la web se acompañe a las personas aquejadas por una enfermedad y sus familias, entregando información que provenga de la vinculación con fundaciones y grupos de ayuda. Que esta idea se realice fue lo más conmovedor, un premio, es estar aportando a la organización en que trabajo y eso me hace crecer no solo como persona, sino también como colaborador”, destacó el ganador del Concurso de Innovación 2021, Jimmy Trabol.

CAPÍTULO 3

NUESTRA GENTE, NUESTRA RIQUEZA



EJE PERSONAS

Eje Personas

Reseña

“Para el eje de Personas, el año 2021 fue un año lleno de retos, y aunque la pandemia nos sigue desafiando día a día, seguimos fieles a nuestra esencia, manteniendo al centro de nuestro quehacer a las personas, siendo ellas el foco de nuestro desarrollo y de crecimiento. En consistencia a esto, desarrollamos diversos proyectos que nos permitieron potenciar nuestro propósito a través de nuestros colaboradores”.

Jazmín Salas - Roxana Álvarez
Líderes de Eje Personas

Introducción:

Durante el 2021, nuestra organización transitó por un camino de grandes desafíos, pero también de gran crecimiento tanto a nivel personal como profesional. Este viaje dejó en evidencia la cohesión social interna que existe entre todos los colaboradores, guiados por un propósito claro y compartido gracias a un marco valórico al que adherimos de manera transversal.

Se llevaron a cabo una serie de acciones destinadas a proteger a nuestros colaboradores, fortalecer su relacionamiento; y a abrir caminos hacia una empresa inclusiva, diversa e intercultural. La conformación de nuestro primer Comité de Calidad de Vida, y la formalización de una Política de Inclusión Laboral, dan cuenta del avance en torno a estas temáticas.



Nuestras personas son nuestro patrimonio

La preocupación por nuestros colaboradores y sus familias es el elemento central de nuestro propósito. Somos conscientes que la mayor riqueza con la que contamos son las personas, es por eso que buscamos protegerlos, acompañarlos, y apoyarlos en su caminar profesional y personal.

La Cooperativa finalizó el año con un total de 113 colaboradores, de los cuales el 78% son mujeres y el 22% son hombres. Este resultado es el reflejo del rol que cumple la mujer dentro de Sermecoop, quienes gracias a sus méritos llegan a ocupar el 76% de las posiciones de responsabilidad y liderazgo.

Nos enorgullece mencionar que el 8% de nuestro equipo corresponde a colaboradores de nacionalidad extranjera. Esta interculturalidad nos permite complementar nuestros esfuerzos con una mirada más diversa e integradora, donde todos somos iguales y sacamos lo mejor de nosotros para cumplir un mismo propósito.

En este camino de integración, es que como Cooperativa estamos comprometidos con facilitar la inclusión laboral de personas con discapacidad, promoviendo la igualdad de oportunidades y una participación plena. Al cierre del año 2021 el 1% de nuestro equipo corresponde a personas que presentan alguna discapacidad, no obstante, esperamos seguir trabajando para llegar a ser una empresa donde la inclusión sea un valor fundamental dentro de nuestra cultura.

En términos de igualdad, es importante precisar que en Sermecoop no existe diferencia salarial por género u otra condición, los ingresos se centran específicamente en las funciones que desempeñan los colaboradores, sin importar aspectos de otro tipo.

La mujer en Sermecoop

Desde el origen de nuestra Cooperativa, las mujeres han ocupado un rol importante dentro de nuestra organización, lo que se ha consagrado en el tiempo con una dotación mayormente femenina, convirtiéndolas en el pilar de nuestro pasado, presente y futuro.

Jazmín Salas, Jefa de Recursos Humanos, comenta *“que tengamos la oportunidad de destacarnos entre nosotras, interna y externamente, nos muestra ante el mundo que somos una empresa pionera que destaca y promueve el rol de la mujer”*.

Durante el 2021 se realizaron 2 actividades que promueven y destacan la equidad de género dentro de nuestra Cooperativa:

Concurso Mujer Destacada:

Este concurso surgió para conmemorar el día de la mujer y tuvo la finalidad de reconocer, a través de sus propios compañeros, quiénes son las trabajadoras que se destacan por sus cualidades como: compromiso, responsabilidad, empatía, innovación, entre otras.

Este concurso despertó gran interés en nuestra organización, demostrado en una alta participación por parte de todos los colaboradores de Sermecoop.

Las mujeres galardonadas con esta importante distinción fueron: **Roxana Álvarez** (Subgerente de Servicio y Sucursales), **Paola Flores** (Encargada de Fidelización y Licitaciones), **Gladys Salgado** (Coordinadora de Servicio), y **Marielmar Pérez** (Asistente de Servicio).

Mujer Destacada 2021



**ROXANA
ÁLVAREZ**



**PAOLA
FLORES**



**GLADYS
SALGADO**



**MARIELMAR
PÉREZ**

Nuestro compromiso con la inclusión laboral y la interculturalidad

Siguiendo fielmente nuestro propósito organizacional, en el mes de agosto se lanzó la primera “Política de Diversidad e Inclusión Laboral”. Esta política tiene el rol fundamental de promover una cultura inclusiva y la igualdad de oportunidades de personas con discapacidad dentro de la organización.

Somos conscientes que eliminar las barreras y sesgos en relación a esta temática es un trabajo constante, pero creemos fehacientemente que al generar espacios de conversación, sustentándolos en políticas y acciones, avanzamos día a día a ser una Cooperativa inclusiva. Para dar los primeros pasos en busca de este objetivo, se realizó una charla dirigida por **Fundación Avanza Inclusión**, en la que asistió toda la organización.

En tanto, la importante presencia de colaboradores de nacionalidad extranjera también es un factor determinante en cómo vivimos internamente nuestro propósito, y en cómo transitamos hacia una empresa inclusiva y no discriminatoria. En torno a esto, y con gran orgullo, les mencionamos que nuestra Cooperativa fue invitada a postular al reconocimiento “**Compromiso Migrante**”. Este reconocimiento lo otorga el Estado de Chile a aquellas instituciones, empresas y gremios que se destaquen por la inclusión, enfoque intercultural y la no discriminación en su composición interna, gestión, y relación con el entorno. **Jazmín Salas** agrega que *“como eje de personas, fue una grata misión ya que nos enriqueció como colaboradores, pero más como personas. Estamos ansiosos de que lleguen los resultados”*.

Para Sermecoop, todas estas instancias son un proceso de mejora continua el cual nos moviliza y nos compromete día a día en nuestro actuar. El postular al reconocimiento “Compromiso Migrante” marca un hito importante en nuestro trabajo y como organización seguiremos en la búsqueda constante de iniciativas y actividades que generen impacto en la cultura interna, porque queremos estar a la vanguardia de las necesidades de la realidad social que vivimos actualmente como país.

Dentro de nuestras prácticas, cada año Sermecoop envía saludos corporativos internos asociados a Fiestas Patrias de los países de origen de nuestros colaboradores extranjeros, Día Internacional del Migrante, Día Internacional de Personas con Discapacidad, entre otras conmemoraciones. Estas acciones promueven la inclusión e interculturalidad dentro de nuestra organización.



Una empresa que protege a las personas

Fiel a nuestro propósito, y en absoluta protección y empatía por nuestros colaboradores en tiempos donde la salud es lo más importante, durante el año 2021 Sermecoop tuvo una modalidad mixta de trabajo.

Si bien esta es una iniciativa de carácter temporal, ha sido muy valorada por los trabajadores de nuestra Cooperativa, en el cual la protección es un valor que declaramos en nuestro propósito, y con estas acciones lo evidencian. Esta modalidad además ha ido en directa ayuda a la calidad de vida de los colaboradores, pudiendo ser más llevadera la combinación trabajo/vida familiar, y sobre todo la retribución de los colaboradores en el compromiso y responsabilidad en sus tareas, donde durante los dos años de pandemia la productividad no ha mermado.

Karen López, Analista de Calidad de Vida, comenta que *"basado en nuestro propósito, Sermecoop ha protegido la salud de nuestros colaboradores desde el primer día, y este 2021 les dio la oportunidad de trabajar en modalidad mixta, logrando entregar bienestar y una mejor calidad de vida. Además, esta decisión se basa en dar continuidad a este nuevo modelo de trabajo, lo que habla del compromiso de Sermecoop con su equipo"*

En ese sentido, somos conscientes que una mejor calidad de vida contribuye a la construcción de un buen clima laboral, y eso es trabajo de todos y todas. Es por esto que durante este año se conformó el primer Comité de Calidad de Vida.

Esta iniciativa busca que los propios colaboradores se incentiven y creen instancias de participación de toda la organización, promoviendo actividades que mantengan la calidad de vida de todos los trabajadores de la cooperativa. Campañas como "Manejo del Estrés" y "Campaña de la Felicidad" se han llevado a cabo exitosamente y han sido muy valoradas por la organización.

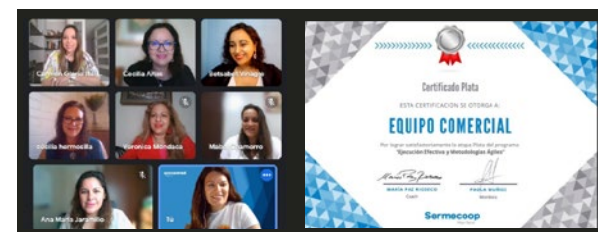
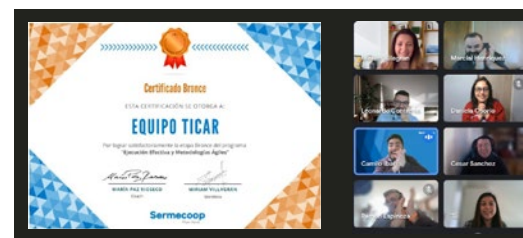


Aplicación de programa Ejecución Efectiva y Metodologías Ágiles

En el mes de julio la organización se embarcó en el programa **"Ejecución Efectiva y Metodologías Ágiles"**. El objetivo de esta práctica fue apoyar a los equipos de Sermecoop en el camino hacia el logro de sus OKR (Objectives and Key Results), a través de un marco de trabajo de agilidad, mejorando así la comunicación, coordinación de acciones, cumplimiento de compromisos y mantención del foco en lo importante, velando por corregir acciones oportunamente en el caso de que los indicadores muestren desviaciones con nuestros planes de futuro.

Todas las áreas y departamentos de Sermecoop implementaron este programa rápida y eficientemente. Integraron fácilmente a su quehacer reuniones diarias, semanales y mensuales, guiadas y orientadas por colaboradores de nuestra misma organización (monitores).

Durante 6 meses los equipos de Sermecoop tuvieron el desafío de implementar la metodología y mantenerla eficazmente, el cual tuvo un impacto positivo en la evaluación de desempeño de todos los colaboradores, ya que al contar con el conocimiento y visualización de sus tableros encauzaron sus acciones y actuar en pro del logro de los objetivos organizacionales. De este modo, 95 personas, de un total de 109 colaboradores con evaluaciones de desempeño ejecutadas, obtuvieron sobre el 85% de cumplimiento, llegando a un promedio de 91,8% en la cooperativa.



Preocupados por el desarrollo profesional de los colaboradores

Nuestros colaboradores son los pilares principales de nuestra cooperativa, y sabemos que su desarrollo y crecimiento profesional son fundamentales para alcanzar nuestro propósito y el de ellos como personas. Es por esto que en 2021 se creó un plan de capacitaciones adecuado a las necesidades de la organización, permitiéndoles formarse y perfeccionarse en diversos campos de expertise.

"En los entornos VUCA, las herramientas técnicas y blandas son vitales para tomar diversos desafíos, es por esto que el plan de capacitaciones anual se elaboró para apalancar los objetivos organizacionales. Durante el 2021, trabajamos arduamente en entregar herramientas que permitieran a nuestros colaboradores poder realizar de forma más efectiva su trabajo",* comenta **Jazmín Salas**, Jefa de Recursos Humanos de Sermecoop.

Este año se impartieron 891 horas de capacitación, realizadas por 124 colaboradores desde Iquique a Punta Arenas. Esto no solo refleja el compromiso de Sermecoop con el desarrollo profesional de sus colaboradores, sino también el ímpetu de ellos por adquirir nuevos conocimientos y herramientas para potenciar sus vidas y su gestión en nuestra cooperativa.

Entre las capacitaciones destacadas podemos mencionar: Gestión del Tiempo, Mapeo de Talento y Coaching, Excelencia en Servicio y Atención Telefónica, Venta Consultiva y Poder de Negociación.



***VUCA**: En Inglés Volatility (V), Uncertainty (U), Complexity (C) y Ambiguity (A). Término para definir el entorno en el que se mueven las organizaciones en la actualidad

Valoramos y reconocemos el compromiso

Reconocimiento por años de servicio:

Como actividad instaurada en nuestra cultura, todos los años en cada celebración de aniversario, realizamos la premiación por años de servicio.

En 2021 reconocimos a los colaboradores que cumplieron 5,10,15, 20 y 25 años entregando lo mejor de sí para contribuir al crecimiento de nuestros objetivos organizacionales.

Premio Espíritu Sermecoop:

También en nuestra celebración de aniversario, premiamos a los colaboradores que se destacaron durante todo el año por sus competencias profesionales y valores personales.

En 2021, este premio recayó en **Paola Muñoz**, Analista de Comunicaciones; y **Carolina Oyarzún**, Ejecutiva Multifuncional de Servicio.

Entre otros reconocimientos realizados durante el año, también podemos mencionar el premio "Monitor Destacado", correspondiente al programa Ejecución Efectiva y Metodologías Ágiles, que recayó en **César Milanca** en la etapa Bronce; y **Paola Muñoz**, en la etapa Plata. Supervisor de Sucursal Talca y Analista de Comunicaciones, respectivamente.



Paola Muñoz
Espíritu Sermecoop
2021



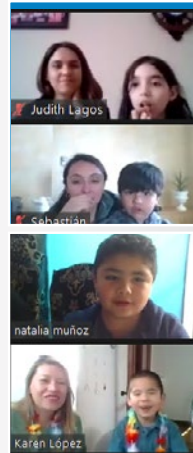
Carolina Oyarzún
Espíritu Sermecoop
2021

Celebraciones

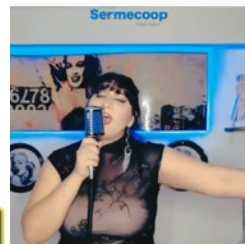
Al igual que el 2020, este año realizamos la mayoría de nuestros eventos internos en modo remoto. De esta forma tuvimos la oportunidad de compartir con los colaboradores y sus familias presentes de Arica a Punta Arenas, y mantenerlos protegidos y a salvo en sus casas.

Día del Niño, Día de la Madre, y Aniversario Sermecoop los vivimos de forma online. Mientras que las Fiestas Patrias de septiembre, las celebramos de manera presencial, pero siguiendo todas las medidas de autocuidado.

Día del Niño



Día de la Madre

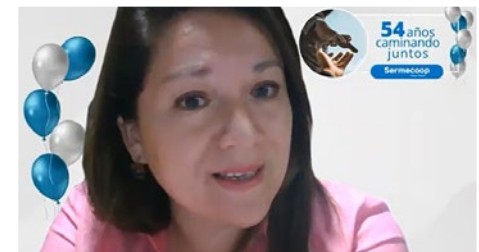
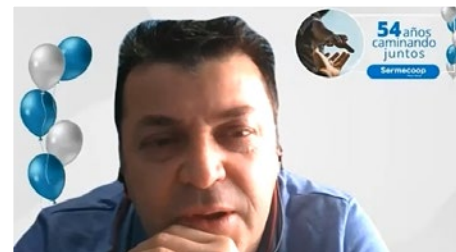


Celebraciones

Fiestas Patrias



Aniversario Sermecoop



CAPÍTULO 4

NUESTROS SOCIOS EN EL CENTRO

A woman with long brown hair, wearing a black strapless top and a long black skirt, is hugging a large, textured tree trunk in a park. She is smiling and looking towards the tree. The background shows a lush green park with many trees, some with yellowing leaves, and a wooden bench in the distance.

EJE SATISFACCIÓN DE SOCIOS

Eje Satisfacción de Socios

Reseña

"Poner a nuestras Empresas socias y a sus trabajadores en el centro de cada una de nuestras iniciativas, nos hizo trabajar motivados e ilusionados con cada idea que llevamos a cabo, trabajar para mejorar la experiencia de servicios que entregamos a nuestros socios, ha sido y seguirá siendo nuestra ocupación. Los diversos proyectos en los que avanzamos teniendo como foco la satisfacción de nuestros socios y que estos fueran liderados por equipos multidisciplinario nos demostró que el trabajo colaborativo es parte esencial de nuestra Cooperativa e incluso podemos asegurar que nuestros proveedores externos que nos apoyan en este camino, así lo entienden y se hacen parte durante el proceso, respondiendo a nuestro propósito y los valores de Sermecoop"

Roxana Álvarez - Paola Vega
Líderes de Eje Satisfacción de Socios

Introducción:

En Sermecoop, nuestros socios y su protección son lo primero, es por eso que durante el 2021 trabajamos con dedicación para construir una relación de servicio cercana, accesible, innovadora y satisfactoria. Nuestro compromiso con entregar una experiencia de servicio de calidad, movió a todo el equipo Sermecoop a trabajar de forma colaborativa en nuevos proyectos de mejora, pero siempre escuchando lo que nuestros socios y socias tenían que decir.

Sabemos lo importante que fue la ayuda proporcionada por Sermecoop durante el 2020 en tiempos de pandemia, es por eso que se decidió ampliar esta protección durante todo el 2021 con la mantención de beneficios como Telemedicina sin costo, Fondo Covid, Asistencia Legal Telefónica, y mucho más.

Estamos felices y orgullosos de ser un aporte real para muchas familias que necesitan de nuestra protección y lo consiguen a través de un servicio de calidad y amable.



El resultado de un servicio cercano y diferente

Todos los departamentos y áreas de Sermecoop trabajan con la convicción de poner a nuestros socios y socias en el centro. Lo anterior se ve reflejado en que en 2021 se logró entregar protección a más de 47.784 familias, quienes pudieron acceder a atenciones ambulatorias, hospitalarias, de maternidad, dental y compras de medicamentos en farmacias a lo largo de Chile.

Para quienes trabajamos en Sermecoop, es muy gratificante saber que todos los esfuerzos realizados durante el año lograron entregar cobertura a 78.691 personas, desde Arica a Punta Arenas, mejorando así la calidad de vida de cada uno de ellos, en tiempos donde la salud es lo más importante.

Socios Regiones: 64,8%

Socios Región Metropolitana: 35,2%

Nos enorgullece contar que, en esta constante preocupación por la salud de todos nuestros socios y socias y sus familias, entregamos Telemedicina sin costo e ilimitada todo el año, en especialidades como: Nutrición, Fonoaudiología, Pediatría, Odontología, Psicología, Kinesiología; y también Medicina General.



663.035

Reembolsos
Efectuados



292.291

Atenciones
automáticas (Imed)



293.807

Ingresadas por sucursal
virtual y app



76.937

Reembolsos de
farmacia en línea

7.121

Atenciones de
agendamiento online

4.478

Agendamientos de
telemedicina

Más cerca de nuestros Socios

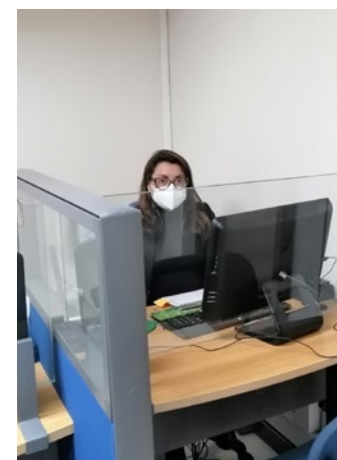
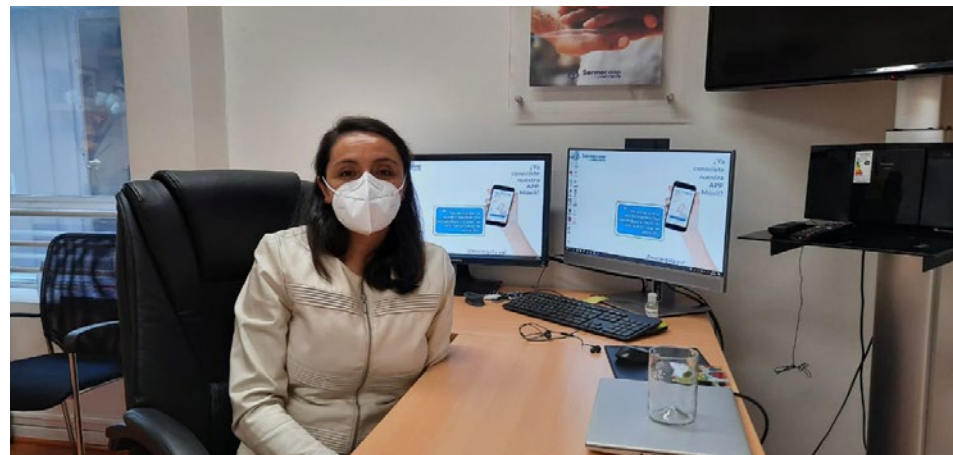
Durante la pandemia, entendimos que esta emergencia sanitaria requería poner todo nuestro capital humano y logístico al servicio de nuestros socios y socias, y así lo hicimos.

Para proteger la seguridad y salud de nuestros colaboradores, inmediatamente adaptamos nuestros procesos a la modalidad de trabajo remoto y a la vez, pusimos el foco en mantener la excelencia de nuestro servicio y buscar otras formas de apoyar a nuestros socios y socias en ese difícil momento. Así fue como pusimos a disposición la atención virtual de nuestro equipo, **telemedicina gratuita**, **asistencia legal telefónica**, y creamos el **Fondo Covid**, entre otros beneficios.

“Para Sermecoop es de suma importancia prestar el apoyo y protección a todos nuestros socios y colaboradores, es por ello que en los momentos críticos de pandemia fuimos capaces de otorgar atención virtual y aperturar nuevos canales de atención, cómo el agendamiento on line. Así también, cuándo los contagios fueron disminuyendo, decidimos realizar visitas presenciales en las Empresas Socias que necesitaban nuestra asesoría y orientación in situ. Lo importante es que nos sigan sintiendo cerca y estar donde y cuando el socio nos necesite”, destacó **Roxana Álvarez**, Subgerente de Servicio y Sucursales.

En 2021, frente a la baja de contagios de Covid 19 y la vuelta a la normalidad, como organización consideramos que era necesario retomar el trabajo presencial para estar a disposición de nuestros socios y socias, sobre todo de aquellos que tienen dificultades para acceder o utilizar las herramientas tecnológicas. Es así como en el mes de marzo aperturamos todas las sucursales, desde Antofagasta a Puerto Montt, y Casa Matriz.

Esta apertura se realizó respetando las medidas sanitarias dispuestas por las autoridades sanitarias del momento, y siguiendo estrictamente el Protocolo de Retorno Seguro Sermecoop, creado y difundido previamente a toda la organización.



Nueva Sucursal Santiago

Siempre pensando en dar el mejor servicio a nuestros socios y socias, en el mes de diciembre Sermecoop inauguró las nuevas instalaciones de Sucursal Santiago.

Luego de meses de remodelaciones de lo que antiguamente eran las oficinas de Casa Matriz, la Sucursal Santiago se mudó a un espacio mucho más amplio y moderno. **Paula Maldonado**, Jefa de Sucursal, el día de la inauguración comentó que *"la nueva sucursal es un sueño cumplido, hoy tenemos un gran espacio, cómodo, luminoso y muy lindo. Estamos felices por este cambio que, claramente, nos ayudará al desarrollo de nuestras funciones, y a recibir cómodamente a nuestros socios y socias"*.

Francelisa Pacheco, socia perteneciente a empresa Starco, y que estuvo presente en la inauguración, indicó *"me pareció excelente llegar y ver que hay más espacio y está mejor distribuido, se respira un ambiente bonito y se ve un buen equipo de trabajo. Cuando una entra ya se ve más iluminado y se siente una buena energía, y eso es importante para nosotros los socios"*.

En Sermecoop, trabajamos día a día para mejorar la experiencia de servicio de nuestros socios y socias, por lo que estamos orgullosos de saber que ahora contamos con más espacio e instalaciones de primer nivel en nuestra sucursal de la región Metropolitana.

Nueva dirección: **Compañía #1390, oficina 307. Santiago Centro.**



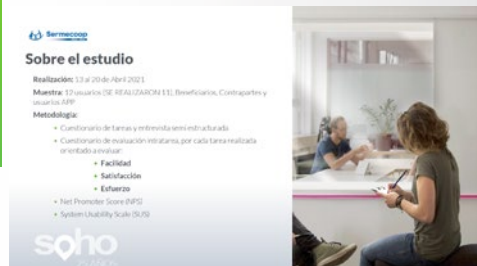
Siempre pensando en mejorar

Continuando con nuestro compromiso de entregar la mejor experiencia de servicio a nuestros socios y socias, durante el 2021 también pusimos nuestro foco en mejorar nuestros procesos y tecnologías. Pero, ¿quiénes mejor que nuestros socios y socias para contarnos cómo, por qué, y dónde poner nuestros esfuerzos?

Es así que, enmarcado en el proyecto Nueva Sucursal Virtual y Aplicación Móvil, durante el mes de abril se realizó un estudio UX (*User Experience* o Experiencia de Usuario), que consistió en una serie de entrevistas a socios, socias y contrapartes, con el fin de obtener información para mejorar la experiencia que viven las personas que usan estas plataformas.

Roxana Álvarez, Subgerente de Servicio, comentó que *“Con esta nueva SV y App, ponemos a disposición de nuestros socios y socias un canal de fácil navegación que favorece la búsqueda de información asociada a las coberturas de su Plan Complementario de Salud. Una plataforma intuitiva y clara, que permitirá realizar sus reembolsos en pocos y simples pasos, buscar información de convenios y sobre todo obtener asesoría de nuestros ejecutivos, logrando aportar en su bienestar y sobre todo, que se sienta protegido por Sermecoop cuando más lo necesita”*.

Durante este mismo período, y en el mismo contexto, también se realizaron Focus Group con contrapartes empresa, donde se conversó acerca de su experiencia en nuestras plataformas, y se recogieron todas sus necesidades para considerar en el proyecto.



Junta General de Socios

El 22 de junio se realizó nuestra Junta General de Socios, con la presencia de más de 160 socios y socias de nuestra cooperativa.

Esta asamblea, que se realizó nuevamente de forma virtual, con el fin de resguardar la salud de todos los asistentes, contó con diversos expositores pertenecientes a Sermecoop, quienes trataron temas relevantes de la gestión de nuestra cooperativa durante el año 2020.

En esta oportunidad también se realizaron elecciones de Consejo de Administración, el cual quedó conformado por Sr. Mauricio Cárcamo, Sra. Laura Marchant, Sr. Emilio Deichsler, Sra. Carolina Rivas, Sra. María Alejandra Araneda, y Sr. Daniel Córdova.

Como siempre, integramos a nuestros socios y socias en el funcionamiento y las decisiones de la cooperativa, reforzando que en Sermecoop trabajamos por y para las personas, y con el propósito compartido de entregar protección a miles de personas en todo Chile.



Nuestras empresas socias nos respaldan

Cartas de Recomendación

Corporación Municipal de Desarrollo Social Antofagasta

"Hemos evidenciado un buen trato y cercanía de parte de sus ejecutivos y ejecutivas, fácil acceso a los diferentes servicios brindados, flexibilidad frente a diferentes situaciones o necesidades de nuestros socios y socias, resolutivez, incorporación de nuevos beneficios sin costo adicional, interés y compromiso en cada proceso en implementar mejoras en pos de la satisfacción de nuestros beneficiarios".

Priscila Rojas Flores
Bienestar

Ilustre Municipalidad de Chanco

"Este servicio nos proporciona cobertura en temas de salud, como bonificaciones en reembolsos médicos ambulatorios, hospitalarios, farmacia, etc.

Destacamos en el servicio otorgado por Sermecoop en relación con la atención de las ejecutivas, la rapidez de respuesta y el compromiso en general con el convenio".

Roberto Jara Salgado
Presidente Bienestar

Ilustre Municipalidad de Concepción

"Destacamos en el servicio otorgado por Sermecoop el profesionalismo y cercanía de la empresa hacia los funcionarios, la excelente atención de su personal administrativo. Ha cumplido con todas las expectativas como plan complementario de salud para nuestros funcionarios. Cuenta con una excelente plataforma online, el cual nos facilita mucho los reembolsos y consultas. Excelente cobertura en FASEC de enfermedades catastróficas".

Víctor Villanueva Tassara
Presidente Bienestar

Ilustre Municipalidad de Yerbabuenas

"Hemos evidenciado positivamente que los funcionarios tengan acceso en forma cada vez más rápida a los reembolsos por sus prestaciones. Hemos pasado desde enviar la documentación por correo a enviar ahora vía página virtual de Sermecoop.

Se valora mucho además el trabajo de la ejecutiva, quien está en permanente contacto con la municipalidad, con el afán de aclarar dudas y dar orientación a los afiliados, principalmente de cómo enviar la documentación en forma virtual".

Beatriz Montecino Ávila
Encargada de Recursos Humanos

Ilustre Municipalidad de Talca

"Destacamos el servicio proporcionado por Sermecoop durante estos 5 años de trabajo en conjunto, el apoyo 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 los reembolsos, estrategias indispensables y facilitadoras considerando la contingencia actual, Nuestra experiencia y la de nuestros afiliados ha sido notablemente positiva, es para nuestro servicio un gran estímulo saber que contamos con Sermecoop".

Gabriela Montecino Labra
Encargada de Bienestar

CAPÍTULO 5

SERMECOOP DIGITAL



EJE PROCESOS Y TECNOLOGÍA

Eje Procesos y Tecnología

Reseña

“Los desafíos presentados por la pandemia nos confirmaron que habíamos tomado la decisión correcta al promover el desarrollo de nuevas tecnologías. Dentro de los proyectos trazados, nuestro enfoque se centra en la experiencia de servicios que entregamos a nuestros socios, y para este equipo de trabajo, no solo significaba entregar acceso a plataformas tecnológicas, también buscamos responder al propósito que tenemos como organización de proteger la salud de nuestros socios. Eso implicó fijarnos objetivos claros, para responder a las necesidades de forma eficiente, trabajando para que las soluciones que entregamos, tanto a nuestros socios y socias, como de manera interna, sean realizadas bajo estándares de eficiencia y seguridad en nuestros procesos cotidianos.

Estamos agradecidos de contar con un equipo comprometido, interesado en la innovación y tendencias tecnológicas, dispuesto para enfrentar los nuevos desafíos y enfocarlos en la búsqueda de la satisfacción de los servicios que entregamos, respondiendo así, a las necesidades de crecimiento que proyectamos como organización”

Paola Vega - Leonardo Contreras
Líderes de Eje Procesos y Tecnología

Introducción:

Durante 2021 dimos continuidad a las prioridades estratégicas de carácter tecnológico iniciadas durante la pandemia, acelerando los avances de digitalización y eficiencia, y creando nuevas oportunidades de mejora en este ámbito.

Las capacidades digitales adquiridas y fortalecidas en el último tiempo en Sermecoop, fueron fundamentales para responder a los nuevos desafíos, siempre con el objetivo de facilitar la vida a nuestros socios y socias, contrapartes, y a nuestro equipo, porque en Sermecoop ponemos a las personas en el centro.

Desde la mirada tecnológica, este año iniciamos nuestros proyectos escuchando a nuestros socios, socias y contrapartes, buscando responder proactivamente a sus inquietudes, se comenzó a gestar el Proyecto Sucursal Virtual y Aplicación Móvil, una iniciativa que, en este marco mejora la experiencia tecnológica de los usuarios buscando disponibilizar la información de manera intuitiva, logrando así constituir en una herramienta de apoyo a las gestiones de las personas.

Así, avanzando con los nuevos desafíos que nos propuso la digitalización de Sermecoop, pusimos especial énfasis en la automatización y regularización del Registro de Socios, fomentando así nuestro modelo cooperativo. De este modo, disponibilizamos en nuestra Sucursal Virtual la firma electrónica de la solicitud de ingreso.

Con el fin de unificar nuestra información y facilitar la autogestión, este año también dimos inicio a dos importantes proyectos: Proyecto Core y Proyecto Intranet.

En Sermecoop sabemos que los tiempos cambian y el mundo evoluciona, y nosotros avanzamos e innovamos con él, siempre con el objetivo de proteger a las personas.

Proyecto Core

En el mes de abril se dio inicio al Proyecto Core. Esta iniciativa nació con el objetivo de automatizar de manera integral y evolutiva las operaciones de Sermecoop, buscando entregar excelencia en la prestación de los servicios a socios y empresas asociadas, todo esto a través de la implementación colaborativa de una solución de software maduro y que nos brindaba la posibilidad de adaptación a las necesidades de la organización.

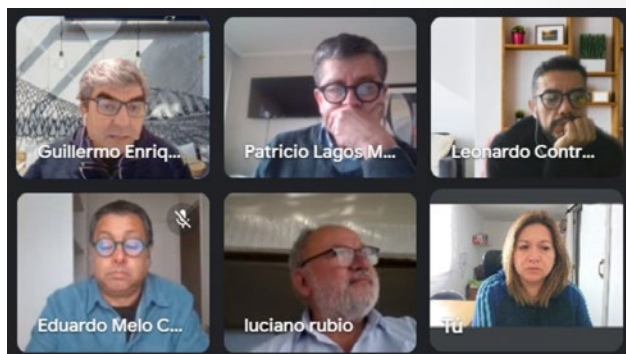
A diciembre de 2021, este proyecto cerró con un 25% de avance según planificación, desarrollado por un comprometido equipo de trabajo que se organizó en metodologías ágiles colaborativas, y se involucraron en los procesos propios y transversales a través de una comunicación bidireccional, activa y efectiva.

*“Este gran y desafiante proyecto ha generado un gran aprendizaje a nivel transversal dentro de Sermecoop, nos ha permitido salir a mirar el mercado en varias líneas. Por el lado técnico nos ha permitido conocer e implementar tecnologías de vanguardia en un sistema reconocido a nivel mundial que nos permitirá tener cimientos sólidos para el crecimiento proyectado. Desde el punto de vista metodológico ha permitido a los equipos conocer e implementar nuevas formas de hacer, organizar y controlar todas las actividades propias de un proyecto de esta envergadura. Contamos con un gran equipo técnico y de negocio que participa en este proyecto, cada uno aporta desde su experticia con un grano de arena para sacar adelante este tremendo proyecto, que no tengo duda que será de gran apoyo al quehacer de nuestros colaboradores y por supuesto esto redundará a nuestros socios y contrapartes en una mejor respuesta a sus necesidades”, afirmó **Leonardo Contreras**, Jefe del área TICAR y líder del proyecto.*

*“El levantamiento de procesos fue un trabajo de equipo arduo y con mucho refinamiento. Es importante reconocer el enorme trabajo en conjunto que hemos realizado los distintos equipos a nivel de áreas e interáreas. Ser parte de un proyecto tan significativo y relevante para la cooperativa es un orgullo y también un desafío. Poner a disposición nuestros conocimientos y el trabajo colaborativo responde a la necesidad de facilitar el acceso a nuestros socios, socias y las Instituciones que nos eligen y confían diariamente”, aseveró **Paola Vega**, Subgerente de Beneficios y Fidelización, y líder del proyecto.*

Por su parte, **Ángel Leal**, Encargado de Riesgo, comenta que *“este nuevo sistema, que es por y para todos, llegará a optimizar nuestra jornada laboral, y por supuesto, garantizará que se entreguen los beneficios como corresponde, y se den respuestas oportunas a nuestros socios y socias”*.

Una vez finalizado este importante proyecto en 2022, la organización contará con un sistema que facilitará el acceso a la información y unificará sus procesos



Equipo Proyecto Core

Proyecto Intranet

Con el propósito de poner información relevante a disposición de los colaboradores, y de optimizar la autogestión, Sermecoop llevó adelante durante todo el 2021 el Proyecto Intranet.

Este proyecto de desarrollo tecnológico, que tuvo su foco en las personas, consistió en la implementación de un canal con más de 30 funcionalidades claves, entre las cuales destacan: descarga de certificados y liquidaciones, solicitud de beneficios, comunicados y newsletters, organigrama institucional, calendario de eventos y fechas importantes, encuestas, foro, y acceso a sistemas internos y externos.

“Nuestra Intranet es de todos y es por esto que desde sus orígenes fue un trabajo colaborativo, donde contamos con el sustento de diversos colaboradores que apoyaron cada uno de los test de desarrollo, también fue vital el apoyo de la unidad de comunicaciones que siempre informó a la organización de los avances del proyecto”, destacó **Jazmín Salas**, Jefa de Recursos Humanos y líder del proyecto.

Hoy contamos con una Intranet cercana, amigable, fácil de navegar, rápida, ordenada y responsiva, la cual es muy valorada por todos los colaboradores de Sermecoop.



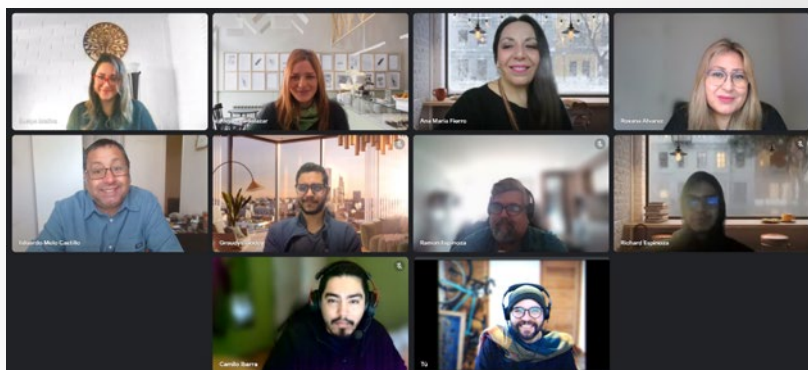
Equipo Proyecto Intranet

Proyecto Sucursal Virtual y Aplicación Móvil

Este importante proyecto para nuestra cooperativa, nació en septiembre con el fin de implementar mejoras en nuestra Sucursal Virtual y nuestra Aplicación Móvil. Sin embargo, con el tiempo nos dimos cuenta que para optimizar la experiencia de nuestros socios y socias y contrapartes se necesitaba desarrollar una nueva versión para ambas plataformas.

“Con esta nueva SV y App, permitiremos a nuestros socios y socias contar con un canal que facilite obtener la información necesaria de su Plan Complementario, permitiendo en pocos y simples pasos sus reembolsos, información de convenios, y asesoría de nuestros ejecutivos, logrando aportar en su bienestar y, sobre todo, que se sienta protegido por Sermecoop cuando más lo necesita”, aseveró Roxana Álvarez, Subgerente de Servicio y líder del proyecto.

Una vez finalizado este proyecto, a mediados de 2022, nuestros socios y socias y contrapartes contarán con una plataforma amigable, intuitiva y funcional para hacer sus reembolsos. Además contarán con información accesible y clara mediante tutoriales para llevar a cabo todas sus gestiones.



Equipo Sucursal Virtual

Proyecto Automatización y Regularización Registro de Socios

Este proceso de adecuación y automatización de nuestro Registro de Socios, comenzó en agosto, y se realizó en virtud de la posibilidad que otorga la nueva Ley de Cooperativas en su nuevo artículo 123° bis, y la Resolución Administrativa Exenta N° 1321 del Ministerio de Economía en su artículo 11°, las que permiten la utilización de documentos electrónicos en los registros sociales.

Esta iniciativa, permite que los actuales y futuros socios y socias regularicen su ingreso a nuestra cooperativa por medio de la firma electrónica de la Solicitud de Incorporación, dispuesta en nuestra Sucursal Virtual. Un trámite muy rápido y sencillo.

“La automatización de nuestro Registro de Socios responde al crecimiento y desarrollo de nuestra cooperativa, sustentado en nuestros principios y valores, entre ellos la solidaridad y apoyo mutuo”, destaca María Soledad Fernández, Jefa de Administración y Finanzas, y líder del proyecto.

Actualmente, este proyecto se encuentra en curso, esperando que todos los socios y socias de Sermecoop ingresen a nuestra Sucursal Virtual y regularicen su registro, el que ahora es digital.



CAPÍTULO 6

CRECEMOS PARA PROTEGER MEJOR



EJE CRECIMIENTO ESTRATÉGICO

Eje Crecimiento Estratégico

Reseña

“Trabajar por el crecimiento de nuestra cooperativa liderando importantes proyectos en este eje, implica un gran desafío, pero a la vez un gran orgullo, porque mientras más crece nuestra cooperativa en sus diferentes líneas, podemos entregar más beneficios a nuestros socios y socias. Los proyectos iniciados durante este año significan un paso importante en la historia de Sermecoop, y esperamos ansiosos que todas las personas puedan ver los frutos de este trabajo, el que se está realizando bajo altos estándares y con un equipo muy comprometido, siempre en pos de proteger a nuestros socios y quienes les rodean”.

Carmen Gloria Iturra - Vanessa Negrete - María Soledad Fernández
Líderes de Eje Crecimiento Estratégico

Introducción:

La reinversión es la base de nuestro modelo cooperativo, sin fines de lucro y centrado en las personas. Cada año, los excedentes de las operaciones se convierten en más beneficios para todos nuestros socios y socias, sin distinción, es por eso que sabemos que mientras más crezca nuestra cooperativa, podremos proteger más y mejor.

El último año, nuestra organización trabajó con ímpetu evaluando alternativas que permitieran ampliar los beneficios y llegar a más personas. Es así como en 2021 dimos la bienvenida al Plan Pyme, y al Plan Uno a Uno.

En este período también comenzamos un camino desafiante y con un arduo trabajo por delante, pero que también nos mantiene muy ilusionados. Pretendemos tener una línea de negocio distinta al Plan Complementario de Salud, que permita a nuestros socios y socias acceder a precios justos de medicamentos. Este proyecto, que busca proteger a las personas en algo tan sensible como el acceso a los fármacos, comenzará a ejecutarse en 2022.

Nuestra búsqueda de crecimiento con el objetivo de brindar protección y acceso a la salud de manera oportuna, también conlleva la gran responsabilidad de garantizar estabilidad y solvencia de nuestra organización. Este año no fue la excepción y nuevamente sometimos nuestros resultados a la evaluación de la empresa de Clasificación de Riesgo Feller Rate, consiguiendo un alza en nuestra clasificación con respecto al año anterior, lo que nos convierte en una organización solvente.

Nada sería posible sin el compromiso y el talento de nuestro equipo comercial, es por eso que cada año se realiza un taller para acompañarlas en su labor, entregándoles nuevas herramientas que aporten en su quehacer diario. Este año, se realizó el taller comercial **“Crear oportunidades en tiempos adversos”**, donde recibieron una charla de liderazgo en ventas, entre otras actividades que vinieron a ser una gran contribución a su carrera profesional y personal.

Plan Pyme

A aquellas empresas que no podían optar al Plan Complementario de Salud, nuestra cooperativa no los dejó solos. El primer trimestre del año se lanzó el Plan Pyme, un plan paraguas para empresas de entre 10 y 50 trabajadores, con un precio fijo para los socios y sus cargas, independiente del número de trabajadores.

Carmen Gloria Iturra, Gerente Comercial de Sermecoop, comentó que *“este plan se creó para darles una alternativa real a las empresas con menos de 50 trabajadores, ya que entendemos que nuestro Plan Complementario de Salud es el beneficio más valorado por los colaboradores de las empresas. Esto siempre pensando en nuestro propósito de proteger a más personas”*

Nos complace contar que hasta diciembre de 2021, 26 empresas pyme creyeron en nosotros para proteger a sus trabajadores.



Plan Uno a Uno

No queremos que nadie se quede sin nuestra protección, es por eso que a mediados de 2021 lanzamos el Plan Uno a Uno, un Plan Complementario de Salud Individual dirigido a aquellas personas que fueron parte de nuestro Plan Complementario en el pasado.

Este plan comenzó con un piloto en el mes de agosto. **María Soledad Fernández**, Jefa de Administración y Finanzas, nos comentó en ese período que *“el objetivo es que quienes ya no pertenezcan a una empresa en convenio tengan la opción de quedarse en Sermecoop con esta alternativa. Lanzamos un piloto de este plan que contempla a ex trabajadores de Sodimac, y según estos resultados se resolverá su continuidad o finalización”*.

Finalmente, los resultados fueron muy buenos. Antes de terminado el plazo de inscripción se logró el número de interesados necesario para activar el plan.

“Tenemos un lazo y un compromiso con nuestros socios, lo que nos permitió poder entregar esta alternativa, un plan contratado de manera individual. Lo más bonito de lograr un objetivo es haberlo hecho en equipo, siendo fiel a nuestro propósito de entregar protección”, señaló **Paola Vega**, Subgerente de Beneficios y Fidelización.

Esta iniciativa fue una prueba exitosa en nuestros esfuerzos de ampliar la protección a más personas, pero de una manera responsable, evaluando si es sustentable y seguro para nuestros socios.



Clasificación de Riesgo Financiero Feller Rate

Cada año, en Sermecoop sometemos nuestros resultados a evaluación de la empresa de Clasificación de Riesgo: **Feller Rate**. Ellos realizan un 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.

Este 2021, el informe realizado por Feller Rate, ha otorgado una clasificación de riesgo financiero para Sermecoop de **BB+ Estables**, obteniendo un alza respecto a las clasificaciones asignadas los últimos años, los cuales marcaban BB Estables.

Según el informe otorgado por Feller Rate, el alza de la clasificación se sustenta en la satisfactoria capacidad de suscripción y evaluación técnica de Sermecoop, su alto potencial comercial, así como en sus crecientes soportes operacionales y de inversiones. La 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 de nuestros socios.

El marco estatutario es sólido y alineado a las características de los 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 socios. Junto con ello, se están realizando nuevas mejoras en procesos técnicos y operacionales, con apoyo de asesoría externa.

Perspectivas: Estables

El importante compromiso de la cooperativa por mejorar sus ciclos operacionales y técnicos, en conjunto con los favorables resultados observados en los últimos años, permiten asignar una perspectiva Estable sobre la clasificación de la cooperativa en el corto plazo.

Hacia el futuro, cambios significativos sobre su diversificación de cartera, de las inversiones de respaldo, o de sus estatutos podrían dar paso a una revisión en la clasificación asignada. Junto con ello, futuras revisiones al sistema público de salud podrían tener un efecto significativo sobre la competitividad de las prestaciones otorgadas por Sermecoop y, por consiguiente, en el perfil de solvencia de la cooperativa.

Fortalezas

Dentro de las fortalezas el informe destaca lo siguiente:
Condición de cooperativa fortalece los servicios entregados a su segmento objetivo.

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, focalizadas en segmentos de ingresos medios bajos, generan diferenciación con respecto a las compañías de seguros privadas.

Tabla comparativa:

	Diciembre 2020	Diciembre 2021
Solvencia	BB	BB+
Perspectivas	Estables	Estables

Nuestro programa de descuentos se renueva

Frente al desafío de construir una propuesta que brinde protección a más personas, y ampliar su alcance, nuestro programa individual de beneficios y descuentos en salud, Club Sermecoop, también pasó por importantes cambios durante este año.

En el mes de mayo le dimos la bienvenida a Vive Sermecoop, la nueva imagen de este programa, el que busca cuidar la salud de todas las personas.

Además, inauguramos su nueva página web www.vivesermecoop.cl, más amigable, más intuitiva y más funcional, diseñada 100% para hacer la vida más fácil de nuestros Socios.



El impacto de nuestro crecimiento

6 Nuevos convenios con
prestadores de todo Chile

54 Nuevas empresas socias
que abarcan desde
Antofagasta a Puerto Montt

12.354 Nuevos Socios

6.828 Titulares

5.526 Cargas

242 Nuevos socios
de **Vive Sermecoop**



CAPÍTULO 7

ESTADOS FINANCIEROS



Informe del auditor independiente

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

Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Servicios Sermecoop Ltda., que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2021 y 2020 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio neto y de flujos de efectivos por los años terminados en esas fechas 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 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 Sermecoop Ltda., al 31 de diciembre de 2021 y 2020, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivos por los años terminados en esas fechas, de acuerdo con las normas contables del Departamento de Cooperativas descritas en Nota 2 a los respectivos estados financieros.

Otros asuntos

Según se indica en Nota 7 a los estados financieros al 31 de diciembre de 2021 y 2020, se incluyen saldos por cobrar M\$ 103.055 provenientes de la empresa filial Veracoop Ltda., la cual está en proceso de liquidación en ejercicio 2022. La administración estima que estos saldos serán recuperados a través de la liquidación de estos activos. No se modifica nuestra opinión sobre este asunto.



Heraldo Hetz Vorpahl
BDO Auditores & Consultores Ltda.

Santiago, 29 de abril de 2022

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

ACTIVOS

		31-12-2021	31-12-2020
		M\$	M\$
ACTIVOS CIRCULANTES			
Disponibles	2	354.600	425.050
Inversiones financieras	6	1.816.508	2.993.434
Deudores	7	1.570.512	1.749.848
Cientes socios	8	10.991	16.704
Impuestos por recuperar	10	292.586	120.429
Gastos pagados por anticipado	11	80	734
Cuentas por cobrar vencidas	9	1.590	6.153
TOTAL ACTIVOS CIRCULANTES		4.046.955	4.012.352
ACTIVO FIJO			
Dien raíz		1.764.453	839.006
Maquinarias y equipos		520.873	433.665
Instalaciones		98.077	104.648
Muebles y útiles		124.146	132.464
Depreciación acumulada		(893371)	(839838)
TOTAL ACTIVO FIJO	12	1.614.178	669.945
OTROS ACTIVOS			
Inversiones en Sociedades	13	176.357	481
Otros activos	14	114.177	200.971
TOTAL OTROS ACTIVOS		290.534	201.452
TOTAL ACTIVOS		5.951.667	5.683.749

Las notas adjuntas números 1 a la 25, forman parte integral de estos estados financieros.

PASIVOS Y PATRIMONIO NETO

		31-12-2021	31-12-2020
		M\$	M\$
PASIVOS CIRCULANTES			
Obligaciones con bancos e instituciones financieras	15	12.036	138.751
Proveedores	16	88.231	60.961
Acreedores varios	17	261.376	266.626
Provisión deudores incobrables	9	15.831	12.729
Provisiones	18	2.821.250	3.044.865
Impuestos por pagar	19	36.443	20.996
Retenciones	20	78.816	76.034
Ingresos percibidos por adelantado		42.104	40.206
TOTAL PASIVOS CIRCULANTES		3.356.087	3.661.168
PASIVOS LARGO PLAZO			
Obligaciones con bancos	15	563.379	73.168
TOTAL PASIVOS LARGO PLAZO		563.379	73.168
PATRIMONIO NETO			
Capital		760.210	751.165
Reserva legal		574.205	555.572
Fondo de devolución cuotas de participación 2%		16.091	14.508
Reservas voluntarias		627.999	557.243
Remanente del ejercicio		53.696	70.925
TOTAL PATRIMONIO	21	2.032.201	1.949.413
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		5.951.667	5.683.749

Las notas adjuntas números 1 a la 25, forman parte integral de estos estados financieros.

ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

RESULTADOS OPERACIONAL

	Nota	31-12-2021 M\$	31/12/2020 M\$
Ingresos de explotación		13.848.197	12.940.217
Costos de explotación		(11.035.968)	(8.873.197)
MARGEN DE EXPLOTACIÓN		2.812.229	4.067.020
Gastos de administración y ventas		(2.749.676)	(3.937.243)
RESULTADO OPERACIONAL		62.553	129.777
RESULTADO NO OPERACIONAL		1.907	(37.856)
Ingresos financieros		18.584	14.708
Gasto financiero		(59.916)	(123.454)
Otros ingresos fuera de la explotación		146.258	123.168
Otros egresos fuera de la explotación		(14.431)	(11.043)
Deudores incobrables		(9.319)	(6.675)
Corrección monetaria	5	(73.269)	(34.560)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS		70.460	91.921
IMPUESTO A LA RENTA	22	(16.764)	(20.996)
RESULTADO DEL EJERCICIO		53.696	70.925

Las notas adjuntas números 1 a la 25, forman parte integral de estos estados financieros.

ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO MÉTODO INDIRECTO

Por los años terminado al 31 de diciembre de 2021 y 2020
(Cifras expresadas en miles de pesos – M\$)

FLUJO OPERACIONAL

	31-12-2021 M\$	31-12-2020 M\$
Resultado del ejercicio	53.696	70.925
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo		
Depreciación	90.673	71.989
Provisión por activos riesgosos	-	(299)
Corrección monetaria y actualización cuenta de resultado	73.269	34.560
Impuesto a la renta	36.443	20.996
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo	-	-
Flujo originado por actividades de inversión		
(Aumento) disminución neta de cuentas por cobrar	(320.664)	(37.127)
(Aumento) disminución neta de inversiones	-	(2.184.696)
Compra y venta de activos fijos netos	(925.447)	(2.273)
(Aumento) disminución neta de otros activos y pasivos	(212.166)	124.007
Total flujo neto originado por actividades de inversión	(1.204.196)	(1.901.918)
Flujo originado por actividades de financiamiento		
Aumento (disminución) de pasivos circulantes	27.270	2.136.857
Aumento (disminución) de obligaciones financieras	-	(225.262)
Aumento de capital	-	74
Inversión	1.176.926	-
Total flujo neto originado por actividades de financiamiento	1.204.196	1.911.669
Flujo neto total positivo (negativo) del año	-	9.751
Efecto inflación sobre efectivo y efectivo equivalente	(70.362)	(11.213)
Variación de efectivo y efectivo equivalente	(70.362)	(1.462)
Saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente	425.050	426.512
Saldo final de efectivo y efectivo equivalente	354.688	425.050

Las notas adjuntas números 1 a la 25, forman parte integral de estos estados financieros.

NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

NOTA 1 CONSTITUCIÓN Y OBJETO DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa de Servicios 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.

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 2021 y 2020.

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 6,7% para el ejercicio 2021 (2,7% para el año anterior). Además, para posibilitar una mejor comparación entre las cifras de los estados financieros de 2021 y 2020, las cifras correspondientes a 2020 y sus respectivas notas se presentan actualizadas extra contablemente en el índice de actualización de 6,7%.

2.4 Bases de conversión

Los activos y pasivos expresados en unidades de fomento, se presentan actualizados al valor vigente al cierre del ejercicio 2021 ascendente a \$ 30.991,74 (\$ 29.070,33 en 2020).

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 2021 y 2020 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.

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.

El saldo del disponible se compone como sigue:

	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Caja	5.280	5.634
Banco	349.408	419.416
Total	354.688	425.050

NOTA 3 CAMBIOS CONTABLES

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2021, 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 2021 y 2020, 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\$ 73.269 al 31 de diciembre de 2021 (M\$ 34.560 en 2020).

	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Activos y pasivos no monetarios	70.013	24.480
Patrimonio	(143.282)	(59.040)
(cargo) neto a resultados	(73.269)	(34.560)

NOTA 6 INVERSIONES FINANCIERAS

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 valorizadas según lo descrito en la Nota 2 e) es la siguiente:

Fondos Mutuos

Institución	Fondo	N° de Cuotas	Valor Cuota	31-12-2021	31-12-2020
				M\$	M\$
Banco Crédito e Inversiones	Express	33.346,65	13.828,23	471.821	2.168.584
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	1.025.231	487.185
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	84.437	89.250
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	84.437	89.250
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	150.582	159.165
Total Inversiones				1.816.508	2.993.434

NOTA 7 DEUDORES

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Fondos Mutuos

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Aportes por cobrar	327.625	465.332
Cientes por cobrar	899.784	562.789
Otras cuentas por cobrar (a)	331.451	119.996
Cheques protestados	5.050	98.899
Cuenta corriente finiquitados	1.829	1.705
Préstamos al personal	1.778	355
Aportes por cobrar socios libres	-	772
Puesta en marcha farmacia	2.995	-
Total	1.570.512	1.249.848

(a) Se incluyen los saldos provenientes de la empresa Veracoop Ltda., la cual esta en proceso de liquidación en ejercicio 2022. La administración considera la entidad como relacionada y no se provisionada los saldos al 31 de diciembre de 2021 y 2020.

NOTA 8 CLIENTES SOCIOS

Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Cuentas corrientes en cuotas	6.670	8.535
Cuentas corrientes servicios médicos	3.437	7.189
Préstamos mayores	884	980
Total	10.991	16.704

NOTA 9 PROVISIONES DEUDORES INCOBRABLES Y CARTERA VENCIDA

Al 31 de diciembre de 2021 la Cooperativa mantiene provisiones por M\$ 15.831 (M\$ 11.930 en 2020), 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\$ 1.590 (M\$ 6.153 en 2020).

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Cartera vencida	1.590	6.153
Total	1.590	6.153

NOTA 10 IMPUESTO POR RECUPERAR

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Provisión pago mensual	272.043	110.054
Crédito por capacitación	20.543	10.375
Total	292.586	120.429

NOTA 11 GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Comisión telemedicina	-	35
Comisión club de beneficios	72	654
Seguros vigentes	8	45
Total	80	734

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 2021 y 2020 son los siguientes:

	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Bien Raíz		
Bien raíz	1.764.453	839.006
Total terrenos	1.764.453	839.006
Maquinarias y equipos		
Maquinarias y equipos	520.873	433.665
Total Maquinarias y equipos	520.873	433.665
Instalaciones		
Instalaciones	98.077	104.648
Total Instalaciones	98.077	104.648
Muebles y útiles		
Muebles y útiles	124.146	132.464
Total Muebles y útiles	124.146	132.464
Depreciación acumulada		
Depreciación acumulada	893.371	839.838)
Total activo fijo neto	1.614.178	669.945

NOTA 13 INVERSIONES EN SOCIEDADES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Acciones CTC	537	481
Capitalización Corredora	11.000	-
Inversión Farmacia	151.000	-
Acciones Copelec	13.820	-
Total	176.357	481

NOTA 14 OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

Detalle	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Boletas de garantía	-	120.793
Obras en curso	89.483	76.408
Garantía de arriendo	3.213	3.770
Sistema en curso	21.481	-
Total	114.177	200.971

NOTA 15 OBLIGACIONES CON BANCOS

El detalle de las obligaciones con bancos es la siguiente:

	31-12-2021		31-12-2020	
	Corto plazo	Largo plazo	Corto plazo	Largo plazo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Línea de crédito Banco Crédito e Inversiones	-	-	66.982	-
Crédito Hipotecario Banco Crédito e Inversiones	14.994	69.430	15.007	83.803
Línea de crédito Mas Aval	-	-	29.937	-
Préstamo solidario tasa 0% Banco Estado	347	-	-	-
Impuesto honorario Préstamo Solidario	23	-	-	-
Crédito préstamos	-	581.363	31.876	-
Intereses diferidos	(3.328)	(87.414)	(5.051)	(10.635)
Total	12.036	563.379	138.751	73.168

NOTA 16 PROVEEDORES

El detalle de los proveedores es la siguiente:

	31-12-2021	31-12-2020
<u>Detalle</u>	<u>M\$</u>	<u>M\$</u>
Proveedores	88.231	60.961
Total	88.231	60.961

NOTA 17 ACREEDORES VARIOS

El detalle de los acreedores es la siguiente:

	31-12-2021	31-12-2020
<u>Corto plazo</u>	<u>M\$</u>	<u>M\$</u>
Otras cuentas por pagar	40.553	96.772
Proveedores	67.804	61.923
Rechazos Servipag	9.595	9.614
Devoluciones y reembolsos	94.977	58.993
Caja I-MED	47.642	38.465
Colecta Fondo Bienestar	805	859
Total	261.376	266.626

NOTA 18 PROVISIONES

El detalle de los acreedores es la siguiente:

	31-12-2021	31-12-2020
<u>Detalle</u>	<u>M\$</u>	<u>M\$</u>
Provisión de costos	540.184	546.307
Provisión de gastos	44.280	22.842
Provisiones vacaciones	86.751	72.705
Provisiones varias	958.684	896.883
Provisión hospitalización COVID-19	222.222	274.906
Provisión por pandemia (a)	969.129	1.231.222
Total	2.821.250	3.044.865

NOTA 19 IMPUESTOS POR PAGAR

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

	31-12-2021	31-12-2020
<u>Detalle</u>	<u>M\$</u>	<u>M\$</u>
Impuestos renta	36.443	20.996
Total	36.443	20.996

NOTA 20 RETENCIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2021 y 2020 es la siguiente:

	31-12-2021	31-12-2020
<u>Detalle</u>	<u>M\$</u>	<u>M\$</u>
PPM por pagar	13.896	12.110
Iva debito fiscal	354	315
Impuesto único por pagar	11.008	11.183
Retención segunda categoría	4.928	5.749
Imposiciones por pagar	48.630	46.677
Total	78.816	76.034

NOTA 21 PATRIMONIO

	Capital pagado (aportes socios)	Reserva legal	Reservas voluntarias	Fondo dev. Cuotas Part.	Remanente del ejercicio	Total
Año 2021	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Saldo al 1 de enero, 2021	703.997	520.686	522.252	13.597	66.471	1.827.003
Distribución de remanente año anterior	-	11.965	53.177	1.329 (	66.471)	-
Aumento de capital neto	1.204	-	7.016	-	-	8.220
Distribución rev. capital prop. Año 2021	55.009	41.554	45.554	1.165	-	143.282
Remanente del ejercicio	-	-	-	-	53.696	53.696
Saldo al 31 de diciembre 2021	760.210	574.205	627.999	16.091	53.696	2.032.201
	Capital pagado (aportes socios)	Reserva legal	Reservas voluntarias	Fondo dev. Cuotas Part.	Remanente del ejercicio	Total
Año 2020	MS	MS	MS	MS	MS	MS
Saldo al 1 de enero, 2020	681.801	491.278	450.869	11.251	74.810	1.710.009
Distribución de remanente año anterior						
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
Saldo al 31 de diciembre 2020 (actualizado)	751.165	555.572	557.243	14.508	70.925	1.949.413

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 2021 M\$ 16.764 y 2020 de M\$ 20.996, respectivamente. El detalle es el siguiente:

	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Provisión impuesto a la renta	16.764	20.996
Total impuesto renta	16.764	20.996
Crédito por capacitación	20.543	10.376
Pagos provisionales mensuales	272.043	110.054
Totales impuesto a la renta por recuperar (pagar)	275.822	120.430
Efectos en resultados por impuesto a la renta		
	31-12-2021	31-12-2020
	M\$	M\$
Gasto tributario corriente		
Impuesto a la renta de 1ª categoría	16.764	20.996
Total (cargo) / abono a resultados	16.764	20.996

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 2021 y la fecha de presentación de estos estados financieros (29 de abril de 2022) 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 cuatro años:

Auditores Externos	Período Auditado
BDO Auditores Consultores Ltda.	2021
BDO Auditores Consultores Ltda.	2020
ARTL Auditores Chile SpA.	2019
BDO Auditores Consultores Ltda.	2018

Gracias totales a nuestros socios, al Consejo de Administración
y a los 113 colaboradores que día a día hacen posible el sueño
de entregar protección a miles de personas

Sermecoop

Juntos protegemos mejor