



# Memoria Anual 2019

TU VIDA ESTÁ LLENA DE PLANES, EL NUESTRO ES AYUDARTE A CUMPLIRLOS



# CONTENIDOS

- 01 Carta del Presidente
- 02 Nuestra Razón de ser
- 03 Nuestros Focos estratégicos
- 04 Nuestros Beneficiarios en primer lugar
- 05 Nuestro Equipo como base de la gestión
- 06 Nuestro Trabajo dedicado al servicio de las Empresas
- 07 Estados Financieros



# 01 CARTA ***DEL PRESIDENTE***



# CARTA DEL PRESIDENTE

## Estimados beneficiarios y contrapartes;

Me es muy grato dirigirme a ustedes para presentarles la Memoria Anual y los Estados Financieros de nuestra Cooperativa Sermecoop, correspondientes al año 2019.

Para todos quienes conformamos Sermecoop, es de sumo orgullo poder contar que nuestra Cooperativa cumplió 52 años, manteniendo su esencia y compromiso de **entregar mejor salud y calidad de vida a cada uno de nuestros socios y beneficiarios.**

## La entereza de enfrentar los desafíos

Para Sermecoop, el año 2019 comenzó con acontecimientos imprevistos y dificultades que hicieron que nuestra Cooperativa se viera en la necesidad de avanzar hacia la adaptación y evolucionar a través del conocimiento más profundo de nuestro entorno.

Durante el primer semestre del año, enfrentamos un sinfín de desafíos que no teníamos previstos y que tuvieron un impacto significativo en nuestra gestión interna, dada las circunstancias, tuvimos que focalizar nuestros esfuerzos en conocer más de nuestro ecosistema, pero también hacer análisis detallados de nuestra estructura interna, que nos permitiera acondicionar las bases para el futuro.

En el mes de mayo, realizamos una Junta General de Socios extraordinaria, donde fueron designados por nuestros socios, un conjunto de nuevos Consejeros, quienes junto al equipo gerencial y colaboradores de la Cooperativa, tienen la responsabilidad de velar por el crecimiento sustentable de nuestra organización.





## CARTA DEL PRESIDENTE

Avanzamos el año logrando grandes objetivos que nos permitieron cumplir con nuestra promesa de servicio, entre ellos: la creación de un Modelo de Tratamiento de Incidencias, que nos permite estar más cerca de nuestros Beneficiarios y resolver sus dudas e inquietudes sobre nuestros Planes Complementarios de Salud. Como gran hito tecnológico para nuestra organización, realizamos el lanzamiento de nuestra Aplicación Móvil, para poder ofrecerle a nuestros Beneficiarios un servicio de reembolso más rápido y fácil sin tener que visitar nuestras sucursales, además se potenció la Unidad de Convenios, logrando generar nuevos beneficios y descuentos con prestadores preferentes. Contribuimos al cuidado del medio ambiente, con la creación del Folio Electrónico, para así evitar el uso de papel y realizar trámites de reembolso de forma digital. Ampliamos nuestra oferta de convenios en prestaciones de Farmacia, incorporando los beneficios de las Farmacias Salcobrand, con coberturas en línea y el aumento de prestaciones a través de los canales de reembolso online.

Todos los esfuerzos realizados por los equipos de trabajo durante el año, hicieron que la Cooperativa finalizara el 2019 obteniendo resultados positivos. Desde la dirección de Sermecoop, tenemos la certeza de que **nuestra Cooperativa es una alternativa real de apoyo sustentable para dar respuesta a las necesidades de salud de todos quienes habitan en Chile.**

Por lo anterior, desde el Consejo de Administración, queremos agradecer de manera muy especial a las gerencias y colaboradores que conforman nuestra Cooperativa, destacando su profesionalismo, ya que mientras a nivel país, atravesamos por una crisis social de impacto que sin duda nos situó en un escenario de incertidumbre, pero gracias al compromiso y calidad humana, nuestro equipo de colaboradores dio lo mejor de sí para cumplir con el mejor servicio, y así mantener nuestra trayectoria a lo largo de estos 52 años.

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



**Mauricio Cárcamo Peschke**

*Presidente Consejo de Administración*

## 02 NUESTRA RAZÓN *DE SER*





# MENSAJE GERENTE GENERAL

En Sermecoop aportamos a la sociedad a través de la entrega de beneficios de salud y calidad de vida por medio de nuestros Planes Complementarios de Salud, estos servicios se logran a través del trabajo comprometido y planificado de quienes conforman nuestro equipo humano, y que están detrás de cada una de nuestras atenciones y reembolsos.

El año 2019, nos presentó muchos desafíos pero también grandes aprendizajes, personalmente siempre he creído que de los desafíos surgen grandes oportunidades, y hoy al situarnos después de un año complejo, puedo decir que nos encontramos firmes y preparados ante un futuro cada vez más cambiante y competitivo.

Dada las circunstancias que vivimos el año pasado en Sermecoop, **logramos trabajar por revelar nuestra capacidad de reinventarnos y aprender de nosotros mismos**, a pesar del difícil contexto por el que atravesábamos. Logramos **reconocer la importancia de mantenernos en equilibrio con el entorno, conservando el contacto con nuestros beneficiarios y apuntando al crecimiento constante**, pero también logramos mirar hacia dentro y: **conversamos, escuchamos, nos organizamos y finalmente nos transformamos**.

Es por esto que, desde la Cooperativa hicimos grandes esfuerzos en trabajar acciones puntuales como por ejemplo: disminución de gastos de administración, gestión consciente de la siniestralidad, foco en la implementación de proyectos con impacto en la eficiencia, que permitieron lograr resultados positivos al cierre de la gestión 2019 de nuestra Cooperativa.



# MENSAJE GERENTE GENERAL

## Nuestros Beneficiarios en primer lugar

Los esfuerzos al interior de la Cooperativa se vieron reflejados en el trabajo constante de proyectos que lograran impacto en la eficiencia y mejoras en el servicio entregado para nuestros Beneficiarios, muestra de ello fue el foco en distintas iniciativas que permitieron **la incorporación de nuevos convenios que ampliaron la oferta de beneficios y el desarrollo de plataformas tecnológicas que lograron mejorar la agilidad y autonomía en los procesos de autogestión de los beneficiarios.**

Estos esfuerzos y logros sin duda demuestran que el compromiso de la Cooperativa es seguir trabajando por situar a todos los Beneficiarios como nuestra prioridad, para permanecer cerca de cada uno de ellos, conocer sus necesidades reales y así idear las soluciones que les permitan sentirse protegidos y aportar en mejorar su calidad de vida.

## Nuestros colaboradores como base de la gestión

Para Sermecoop, los colaboradores que conforman cada uno de sus equipos y sucursales representan la esencia cooperativa y gracias al trabajo conjunto hemos ido construyendo la gran organización que somos hoy, con el compromiso de seguir avanzando en convertirnos en un referente en el respaldo de la salud y calidad de vida de las personas.

Quiero aprovechar este espacio, para hacer extensivo mi reconocimiento a cada uno de los integrantes de esta gran familia, que nos han acompañado durante este año desafiante y lleno de aprendizajes, además transmitirles mi invitación a seguir trabajando de manera enérgica e innovadora para desarrollar ideas que nos permitan mantener nuestra contribución económica al respaldo y protección de cada uno de nuestros Beneficiarios y socios.

## De cara al futuro soñamos con brindar protección y respaldo

Gracias al camino recorrido y experiencias vividas durante el año 2019, reafirmamos nuestro compromiso de ser una organización enfocada en mejorar la calidad de vida a nuestros beneficiarios, otorgándoles la posibilidad de mejorar el acceso a atenciones médicas. De cara al futuro, somos ambiciosos y cerramos este periodo soñando con brindarle a cada uno de ellos respaldo en el ámbito de la salud, pero también trabajaremos por que se sientan **protegidos**, ya que hemos comprendido que ahí es donde nuestro rol cobra mayor relevancia y sentido.

**¡Avancemos juntos hacia el futuro!**



**Jessica Gutiérrez Valenzuela**  
Gerente General de Sermecoop



# PRESENTACIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



**MAURICIO  
CÁRCAMO PESCHKE**  
Presidente



**LAURA  
MARCHANT GALLEGOS**  
Vicepresidente



**CAROLINA  
RIVAS VIVEROS**  
Secretaria



**MARIO  
SALAZAR ARAVENA**  
Consejero



**NELSON  
TOLEDO ARAVENA**  
Consejero



**NELDA  
CÓRDOVA LAZO**  
Consejero



**EMILIO  
DEICHLER COLLANTES**  
Consejero

## Consejeros Suplentes

**YASNA  
RETAMAL BALBOA**  
Consejero Suplente

**ERIKA  
CERDA SALAZAR**  
Consejero Suplente

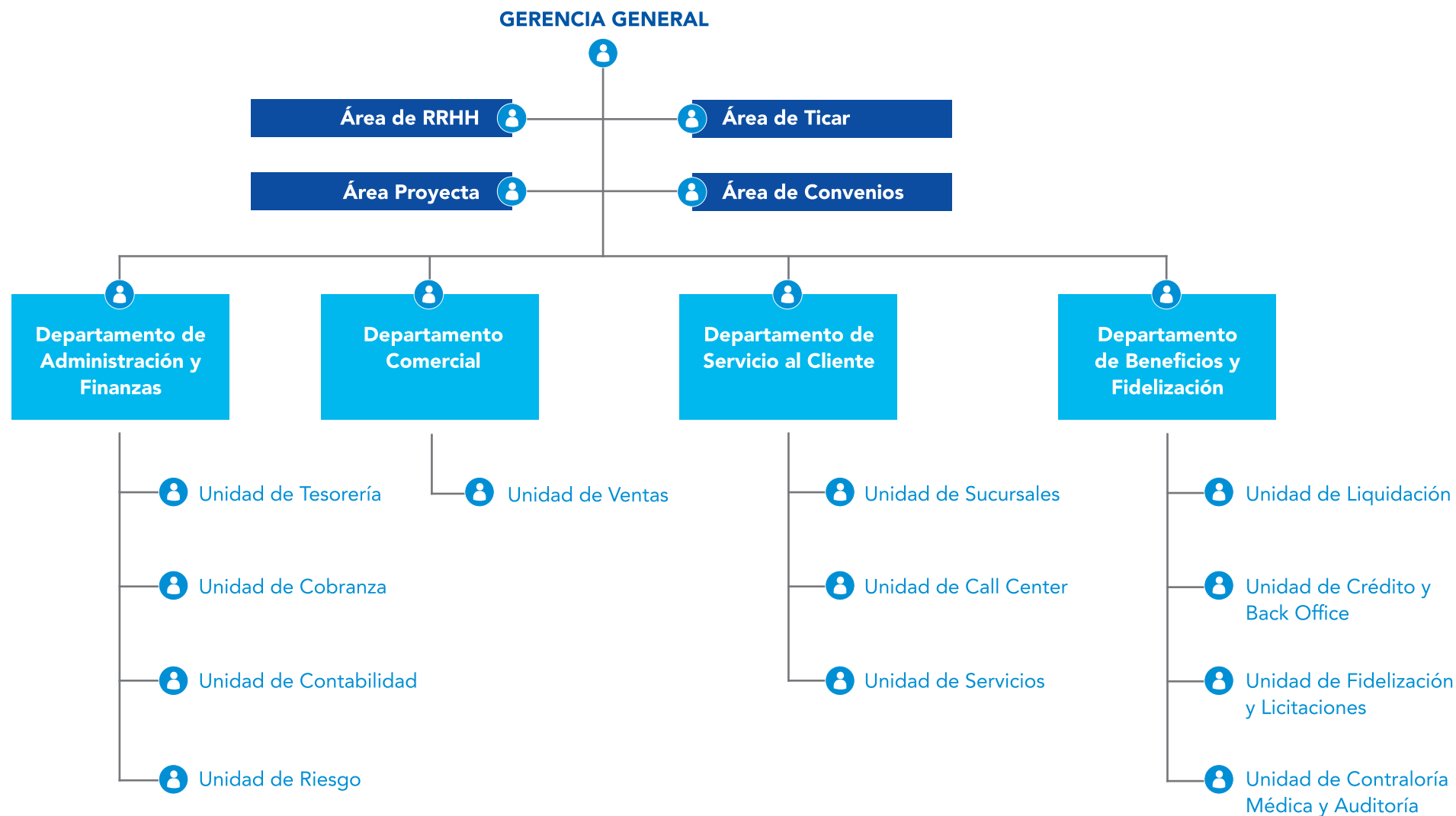
**DANIEL  
CÓRDOVA BETANCUR**  
Consejero Suplente

**MARÍA ALEJANDRA  
ARANEDA MENESES**  
Consejero Suplente

## Junta de Vigilancia

**LILIAM  
CASTRO JOFRÉ**  
Titular

# ADMINISTRACIÓN





# MISIÓN · VISIÓN · PROPÓSITO

## MISIÓN:

Somos una Cooperativa de servicios médicos y bienestar, orientada a dar acceso a una mejor salud y calidad de vida para nuestros beneficiarios, basándonos en los principios fundamentales de Solidaridad, Equidad y Eficiencia.

## VISIÓN:

Queremos ser referentes, como modelo de organización sin fines de lucro, para aportar a una mejor salud y calidad de vida.

## PROPÓSITO:

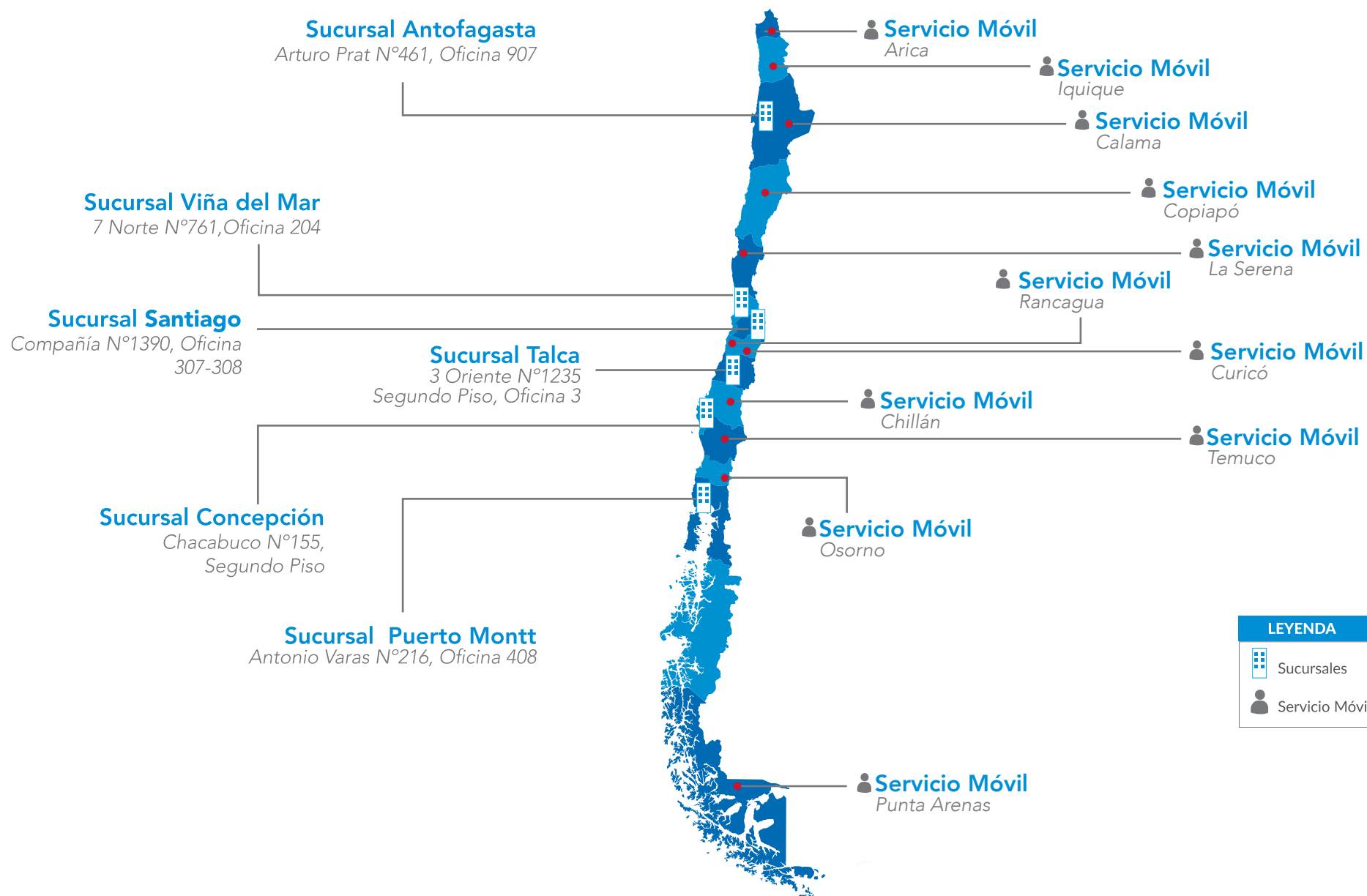
Permanecer cerca de nuestros beneficiarios para conocer sus necesidades reales y así idear las soluciones que les permitan sentirse protegidos y aportar a mejorar su calidad de vida.

## PRINCIPIOS Y VALORES:

- Solidaridad
- Servicio
- Equidad
- Responsabilidad
- Pasión
- Compromiso
- Trabajo en Equipo
- Mejoramiento Continuo



# PRESENCIA NACIONAL





## 03 NUESTROS FOCOS *ESTRATÉGICOS*

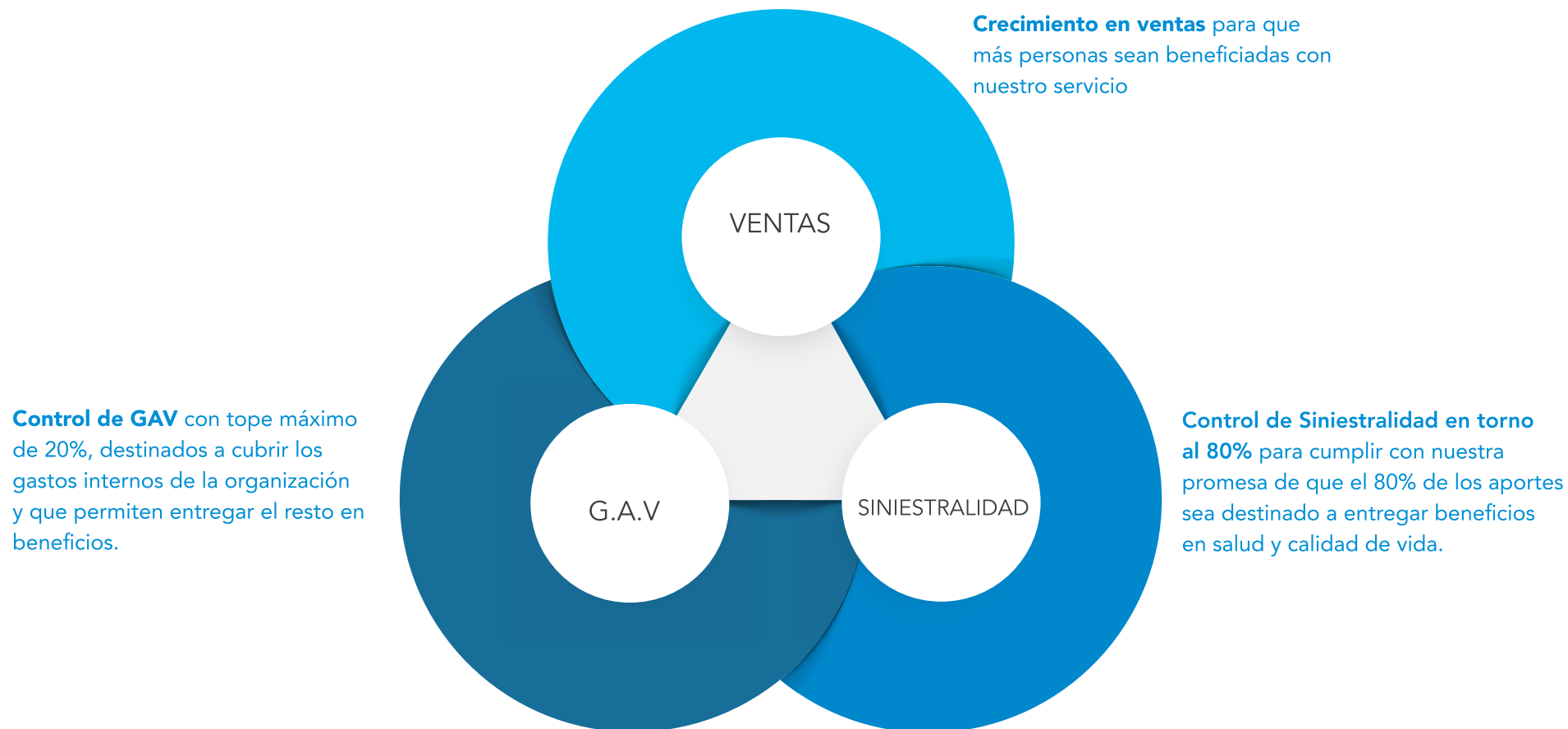




# NUESTROS FOCOS ESTRATÉGICOS

El plan estratégico trazado por Sermecoop en el año 2019, fue el mapa de ruta que sirvió para avanzar en el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa, donde se enfocó en tres aspectos fundamentales, que fueron el sustento de todas las iniciativas emprendidas por la organización y que permitieron mantener el alineamiento.

Al cabo de este año, al evaluar el nivel de éxito de estas iniciativas, se puede concluir que se obtiene una evaluación favorable, cerrando el año en términos positivos.



## 04 NUESTROS BENEFICIARIOS ***EN PRIMER LUGAR***





# IMPACTO DE NUESTRO SERVICIO

Sermecoop, durante el 2019 logró dar cobertura en beneficios de salud a más de 46 mil familias, cubriendo sus necesidades de atención en consultas ambulatorias, hospitalarias, de maternidad, dental y compras de medicamentos en farmacias, a lo largo y ancho del país.

Esto se traduce en que más de 86 mil personas se sintieron protegidas y acompañadas ante una situación compleja desde el ámbito de la salud, y es importante precisar que de ellas, el 62% se encontraba en regiones. Estas cifras nos gratifican enormemente, ya que demuestra que vamos en el camino indicado para acercarnos al sueño de que todos puedan recibir los beneficios, particularmente donde existe menor acceso a prestadores de salud.

Estamos felices de haber podido apoyar a cerca de 900 familias que vieron llegar a sus nuevos integrantes, financiando sus gastos en maternidad. Apoyamos cerca de 3 mil beneficiarios en esos momentos difíciles en que debemos recurrir a una atención hospitalaria y a más de 41 mil beneficiarios para comprar sus medicamentos y así dar continuidad a sus tratamientos en pos de recuperar y rehabilitación de su salud.

Asimismo ayudamos a sonreír a más de 13 mil personas contribuyendo a mejorar su salud bucal.

Estas cifras son un orgullo, pero por sobre todo un desafío para seguir ampliando la entrega de nuestros beneficios a más personas, buscando las mejores alianzas para que todos nuestros beneficiarios puedan acceder a una atención de salud oportuna y de calidad.



# CLASIFICACIÓN DE RIESGO FINANCIERO • FELLER RATE

Nuestro principal compromiso es con los beneficiarios, los que han confiado en nosotros y dependen de nuestras capacidades, de nuestra organización, y de nuestro trabajo. Nuestros beneficiarios están en primer lugar, y por lo mismo, estamos continuamente midiendo y controlando nuestros indicadores técnicos y financieros.

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

En esta oportunidad el informe realizado por la clasificadora Feller Rate, ha otorgado una clasificación de riesgo financiero para Sermecoop de **BB Estables**. Este resultado se sustenta en la satisfactoria capacidad de suscripción y evaluación técnica que tiene la Cooperativa, además del alto potencial comercial y crecientes soportes operacionales. Se destaca que la cobertura geográfica también es un importante aporte de valor a la relación de fidelidad con sus beneficiarios. Dicho informe también indica que la Cooperativa ha demostrado contar con capacidades amplias para enfrentar ajustes relevantes en su cartera, por lo que se le asigna una perspectiva **"ESTABLE"**.

Dentro de las fortalezas, el informe destaca:

- La estructura de la organización, la cual se ha rediseñado, otorgando mayor fortaleza a la gestión de control y supervisión de resultados.
- El ambiente laboral también resulta ser una fortaleza relevante.
- Las características diferenciadoras del producto ofrecido por Sermecoop constituyen elementos altamente atractivos para todo el público asegurado, demostrándole al sector que, si es posible comercializar un producto de dichas características, suponiendo un control constante y exhaustivo de los ciclos de siniestralidad, los cuales han sido relativamente estables y predecibles dentro de la Cooperativa.

Y como conclusión del informe, señala que Sermecoop **alcanzó una participación de Mercado del 2,5% en la industria de seguros de salud colectivos**, sin duda, un resultado que nos hace seguir trabajando por mejorar y entregar a nuestros beneficiarios la mejor opción de complementario de salud.

**SOLVENCIA  
PERSPECTIVAS**

**Nov. 2018**  
**BB**  
**Positivas**

**Dic. 2019**  
**BB**  
**Estables**

## EVOLUCIÓN PATRIMONIO (Comparativo a 5 años)

El Patrimonio de nuestra Cooperativa se ha ido incrementando año tras año en un porcentaje de un 10% en promedio, con respecto al año anterior. Esto se explica por los positivos resultados que ha presentado Sermecoop, los cuales son capitalizados por acuerdo de la Junta General de Socios.

Si observamos las cuentas que conforman el patrimonio, podremos ver que éstas también se incrementan constantemente entre un período a otro.

Es importante destacar que en el año 2017 hay una adecuación del patrimonio a las nuevas disposiciones legales emanadas de la Ley General de Cooperativas, las que tienen relación con la creación del fondo de devolución de cuotas de participación, el que se incrementará anualmente en un 2% del remanente de la Cooperativa, según lo establecido por la ley. Además de lo anterior, y para fortalecer el patrimonio de Sermecoop, se aumentan las reservas voluntarias producto del resultado del año 2019.

Con este escenario, podemos detectar situaciones positivas que nos sirven de base para las futuras tomas de decisiones correctivas, y para aprovechar oportunidades y fortalezas detectadas del comportamiento del patrimonio.

	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Patrimonio</b>	<b>1.109.250</b>	<b>1.180.460</b>	<b>1.270.083</b>	<b>1.461.043</b>	<b>1.635.199</b>
<b>Capital</b>	601.534	652.776	615.816	663.028	681.801
<b>Reserva Legal</b>	345.543	356.314	363.288	449.383	491.278
<b>Reserva Voluntaria</b>	162.173	171.369	286.962	340.261	450.869
<b>Fondo Devolucion Cuotas de Participacion</b>	0	0	4.016	8.371	11.251

## EVOLUCIÓN SINIESTRALIDAD (Comparativo a 5 años)

El indicador que mide los gastos directos en relación a los ingresos, presenta un aumento producto del incremento en costo de la salud a nivel país.

Por otra parte, Sermecoop, durante el año 2019 recibe un 8% menos de ingresos que el año anterior, lo que impacta directamente en este indicador, sin embargo, gracias a los esfuerzos realizados por la organización, se logró reducir en un 7% los costos, obteniendo un resultado por sobre las expectativas proyectadas por la organización.

	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Siniestralidad</b>	70,8%	73,5%	72,0%	76,5%	78,3%

## RESULTADO OPERACIONAL (Comparativo a 5 años)

Para la Cooperativa, el 2019 fue un año lleno de desafíos, y para hacer frente a los vientos de cambio se tomaron medidas que resultaron positivas para la organización. Se diseñó un plan de acción que consideró reducción de costos, mejoramiento en la captación de empresas y planes, control sobre la siniestralidad, control de gastos de administración, entre otros.

A pesar de todos los imprevistos y dificultades, la Cooperativa logró mantener un resultado operacional positivo al finalizar el año 2019.

	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Resultado Operacional</b>	49.740	-44.119	123.076	131.186	78.288

## EVOLUCIÓN REMANENTE (Comparativo a 5 años)

Debido a todos los cambios implementados por la Cooperativa el año 2019, y que dicen relación con sus costos y gastos de administración, es que logra finalizar el año 2019 con un resultado positivo, al igual que años anteriores.

	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	dic-19
<b>Remanente</b>	114.569	82.382	205.732	121.033	74.810



## 05 NUESTRO EQUIPO **COMO BASE DE LA GESTIÓN**

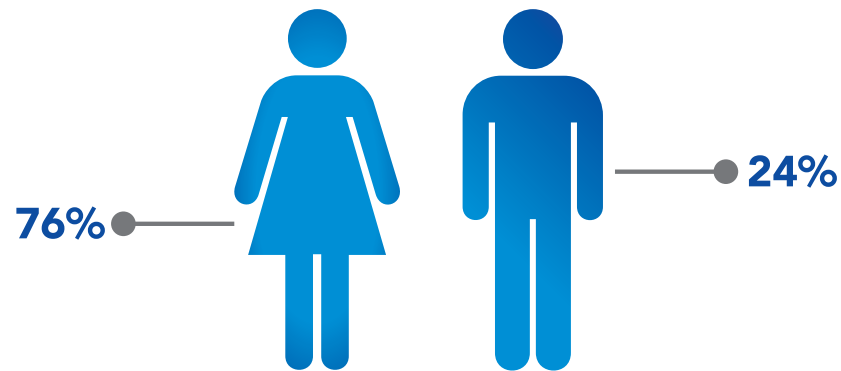


# NUESTRO EQUIPO COMO BASE DE LA GESTIÓN

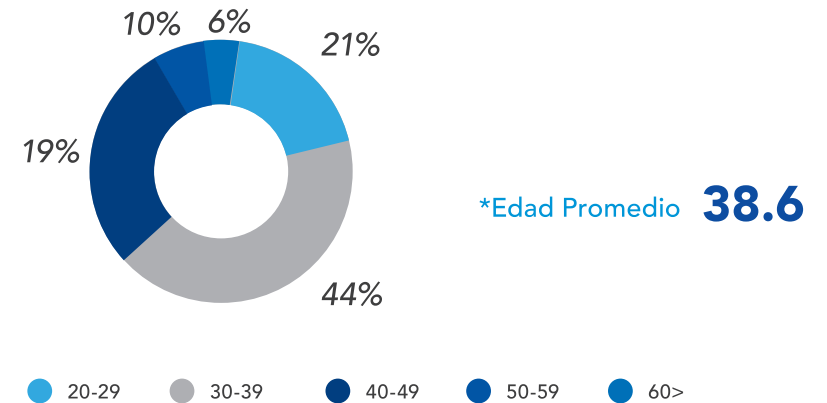
Al finalizar el año 2019, Sermecoop cuenta con un total de 95 colaboradores, de los cuales el 76% son mujeres y el 24% restante hombres. Es evidente que en la Cooperativa se mantienen acciones concretas de trabajo en torno a la igualdad de género e inclusión de colaboradores extranjeros, donde se refleja que el 88% son colaboradores de nacionalidad chilena y el 12% restante colaboradores extranjeros.

## DETALLE DE NUESTRO EQUIPO:

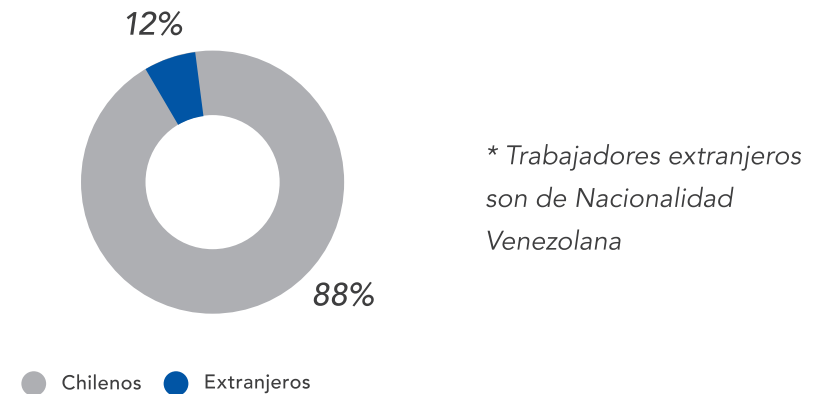
### N° de colaboradores mujeres/hombres



### Distribución etaria



### N° de Colaboradores nacionales/extranjeros





# UN EQUIPO QUE SE FORMA Y SE DESARROLLA

En Sermecoop contribuimos al desarrollo y formación profesional de cada uno de nuestros colaboradores, ya que somos fieles creyentes que la educación es el principal bien de las personas, es por ello que en 2019 se impartieron más de **400 horas de capacitación**, alcanzando a todos los colaboradores de la organización.

Entre los cursos que se realizaron tanto internos como externos, estuvieron enfocados en desarrollar herramientas en distintas temáticas como: **Servicio al Cliente, Técnicas de Liderazgo, Fortalecimiento de la Cultura, Técnicas de Prevención como Ergonomía y Detección de Ciberseguridad.**

Así pues, Sermecoop mantiene su compromiso de continuar desarrollando y mejorando de manera continua las habilidades de los integrantes de sus equipos de trabajo.



# GRANDES LOGROS DEL AÑO

El año 2019 se centró en grandes esfuerzos por el cumplimiento de objetivos que contribuyeran al crecimiento y mejora de servicios para todos nuestros Beneficiarios y luego de culminado el año se pueden considerar como grandes logros los siguientes hitos en nuestra organización:

Sermecoop realizó el **lanzamiento de la plataforma de gestión de incidencias**. Esta plataforma permite canalizar, atender, y resolver oportunamente las incidencias que nuestros Beneficiarios manifiestan sobre los servicios y procesos prestados, analizando su impacto potencial y real, y convirtiéndolos en una fuente de mejora continua para la organización.

La cooperativa trabajó en el **proceso de Análisis y Liquidación de solicitudes de reembolso**, contraloría y auditoría, en pos de obtener un flujo más eficiente a fin de que Sermecoop concentre los esfuerzos en entregar un servicio enfocado en la calidad y cercanía, atributos que a lo largo de su trayectoria han sido destacados respecto del mercado en el que participa.

*Bienvenido*

## INFORMACIÓN DE TUS BENEFICIOS

Completa los Datos

Tipo Reclamante Beneficiario	Categoría del Requerimiento SELECCIONE CATEGORÍA	Canal de Ingreso Sucursal Virtual
Rut Titular	Nombre Titular	Nombre Empresa SERMECOOP - CTA
Teléfono Titular	Dirección Titular	Correo Titular
Teléfono Personal		Correo Personal
 Adjunta tu Documento	 Adjunta tu Documento	 Adjunta tu Documento
Nombre Archivo 1	Nombre Archivo 2	Nombre Archivo 3
Detalle de tu caso (1000)		Solución Propuesta (1000)





# GRANDES LOGROS DEL AÑO

Se desarrolló el **marcador de folio único para formularios** descargables de nuestra Sucursal Virtual, con este aporte se logró la disminución de costos por medio de la automatización de emisión de folio y además la contribución al medio ambiente reduciendo las impresiones en papel.

La Cooperativa se plantea el desafío de ser parte activa y otorgarle una respuesta relevante a las demandas de un sector altamente sensible para la comunidad, velando por la continuidad, sustentabilidad y en coherencia con los principios de la organización, por ello emprendió el desafío de incorporar la **innovación** como herramienta central en la evaluación de sus procesos, camino que se realizó de la mano con **Socialab**, organización que busca ampliar el impacto de la estrategia de sostenibilidad e innovación de las organizaciones que den solución a problemáticas sociales.

Bienvenido

## INFORMACIÓN DE TUS BENEFICIOS

Beneficiarios

- Mi Médico Online
- Mis Datos ▾
- Mis Reembolsos ▾
- Mis Movimientos ▾
- Mi Plan
- Contáctanos ▾
- Formularios
- Cerrar Sesión

Formularios de descarga para nuestros beneficiarios

1. Cobro Reembolso Individual	👁
2. Declaración de Documentos	👁
3. Declaración de Salud	👁
4. Declaración de Salud Bariátrica	👁
5. Gastos Dentales	👁
6. Solicitud Activación Renovación Aprobación FASEC	👁
7. Solicitud Incorporación de Titulares y Cargas	👁
8. Solicitud Incorporación de Cargas Especiales	👁
9. Solicitud de Renuncia	👁
10. Solicitud Renuncia Cargas Especiales	👁



# GRANDES LOGROS DEL AÑO

Asimismo, se **creó la Unidad de Convenios** con la que se han logrado nuevas alianzas con prestadores preferentes. Uno de ellos fue con **Farmacias Salcobrand**, el cual permitió ofrecer a nuestros Beneficiarios otra opción de reembolso en Farmacia.

Luego de la creación de la Unidad de Convenios, esta área realizó el lanzamiento de un piloto interno del **Club Sermecoop**, el cual permitirá acercar los beneficios que Sermecoop ha desarrollado para sus beneficiarios, **a todas las personas**, orientado a otorgar una solución de protección en salud y calidad de vida, accediendo sin condiciones ni letra chica a descuentos comerciales inmediatos en prestaciones médicas y de bienestar.



## Convenio Farmacia

Medicamento Marca **5%**  
Medicamento Genérico **10%**  
Medicamento Marca Propia **15%**



# GRANDES LOGROS DEL AÑO

Se hicieron una serie de mejoras en las plataformas digitales de atención para estar más cerca de nuestros beneficiarios y contrapartes, en los momentos que ellos lo deseen:

- Se realizó el lanzamiento de la **Aplicación Móvil** para gestionar reembolsos de manera virtual y más fácil para nuestros beneficiarios.
- Se logró el **aumento de cobertura** de las prestaciones en los canales de reembolso online (Sucursal Virtual- App Móvil).
- Se realizó la **actualización de la plataforma CRM de Call Center** permitiendo mejorar los indicadores de control a fin de mejorar nuestro desempeño en la calidad de servicio.
- Se lanzó del **sistema de Gestión de Renovación de Empresas**, que ayuda al equipo de Servicio y Sucursales a sus gestiones de renovación de empresas, atendiendo en los plazos oportunos y respondiendo a las necesidades de cada una de nuestras empresas asociadas.





## 06 NUESTRO TRABAJO DEDICADO ***AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS***





# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS



Estimados Señores SERMECOOP:

A través de la presente el Servicio de Bienestar de Atención Primaria de Salud de la I. Municipalidad de Talca, hace llegar un cálido saludo y expresa nuestros agradecimientos por la atención realizada a nuestro servicio y socios.

Nuestra experiencia con SERMECOOP durante estos 4 años de trabajo en conjunto, ha sido notablemente positiva, es para nuestro servicio un gran estímulo saber que contamos con el apoyo constante de la empresa a través de las distintas ejecutivas de atención al cliente, valoramos enormemente

su dedicación, amabilidad en la atención, gestión y capacidad de respuesta frente a las diversas inquietudes y necesidades de nuestros socios en cada uno de los centros de salud.

Destacando su compromiso y responsabilidad, se despide Atte.



Gabriel Montecino Labra  
Encargada Servicio de Bienestar  
APS Talca

# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS



A través de la siguiente misiva quiero dejar constancia que, desde el año 2016, nuestra Compañía mantiene una relación contractual con Servicios Médicos Cooperativa Ltda. (Sermecoop) otorgando un beneficio de salud a nuestros colaboradores.

En este sentido, destaco el servicio entregado por Sermecoop, quienes no sólo han venido a cambiarle la vida a nuestros colaboradores al permitirles un acceso a distintos procedimientos médicos, sino que también durante todo el este tiempo nos han brindado apoyo y orientación para que nuestros colaboradores hagan uso de este beneficio de manera óptima, resolviendo nuestras consultas y requerimientos en los tiempos requeridos para nuestra Compañía.

Los dos años y medios de vinculación con Sermecoop han sido de gran satisfacción para nosotros.

Extiendo la presente carta al interesado para los fines que estime conveniente.

Sin otro particular, se despide

Mónica Ibáñez Soto  
Gerente Recursos Humanos

# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS



BUENAS TARDES,

Desde el año 2015, Constructora LD tiene el seguro complementario de salud con Sermecoop. Desde entonces, hemos recibido una retroalimentación muy positiva de parte de nuestros colaboradores, donde nos indican que se encuentran felices, complacidos y muy satisfechos con el servicio entregado.

Su amplia cobertura y siempre buen trato de parte de sus ejecutivos, en oficina y call center, realmente ha hecho una diferencia para nosotros. Siempre hemos recibido respuestas rápidas para todos nuestros requerimientos, lo que en casos de salud es primordial.

Esperamos que nuestra relación de colaboración se mantenga y podamos seguir trabajando en pro del bienestar de todos los miembros de nuestra empresa.

Se despide cordialmente,

DANIELA ITURRIETA GONZALEZ  
Trabajadora Social  
CONSTRUCTORA L y D S.A.  
Daniela Iturrieta G.

Encargada de Calidad de Vida.  
Constructora LYD S.A.

Santiago, 13 de junio de 2019.

# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS

## CERTIFICADO DE REFERENCIA

Por medio de la presente, se deja constancia del servicio recibido por Cooperativa de Servicios Médicos SERMECOOP LTDA., a través del Convenio que otorga bonificaciones médicas a nuestros funcionarios con la cual tenemos Contrato vigente desde 01/11/2017 a la fecha.

Se destaca que los Servicios prestados por SERMECOOP se han entregado en conformidad con lo contratado, caracterizándose por su excelente atención a beneficiarios y respuestas rápidas a nuestras inquietudes, además de cumplir a cabalidad con los plazos estipulados para reembolsos.

Se extiende el presente Certificado al interesado para los fines que estime pertinentes.

Manuel Duarte Pedreros  
14.208.852-5  
Secretario Sindicato Nacional  
Ferrocarril del Pacífico S.A.



Manuel Duarte Pedreros  
14.208.852-5  
Secretario Sindicato Nacional  
Ferrocarril del Pacífico S.A.

Sindicato Nacional de Trabajadores Ferrocarril del Pacífico S.A.

Santiago 19 de junio 2019



# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS



## CERTIFICADO

Mediante el presente documento, el Jefe (S) del Departamento de Bienestar que suscribe, deja constancia que entre la Cooperativa de Servicios Médicos "Sermecoop Ltda.", Y la Ilustre Municipalidad de Lo Espejo, a través de su Departamento de Bienestar, se mantiene vigente un contrato por Convenio licitación consistente en un Plan complementario de Salud y Seguro de Vida, mediante el cual nuestros socios acceden al servicio de bonificaciones por reembolsos de gastos médicos. Dicho Convenio rige desde el 21 de Marzo 2018 al 21 de Marzo 2019.

El servicio entregado por Sermecoop, ha sido de excelencia, tanto en los beneficios recibidos por nuestros usuarios, como en la atención y orientación personalizada que se brinda, mostrando siempre buena disposición en atender nuestras demandas y resolver nuestras inquietudes de manera oportuna y efectiva.

Se extiende el presente Certificado a petición de la empresa.

  
MAURICIO PETIT MADRID  
JEFE (S)  
DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

LO ESPEJO, 07 de Marzo de 2019

# NUESTRO TRABAJO DEDICADO AL SERVICIO DE LAS EMPRESAS



## CARTA DE RECOMENDACIÓN

Actualmente, la Universidad de Magallanes mantiene a través de su Servicio de Bienestar, beneficios para sus 440 asociados más sus grupos familiares conformando un universo de 780 personas aproximadamente.

A través de los años, hemos mantenido protegidos a nuestros afiliados con diferentes Cías. de Seguro y a contar del mes de junio de 2018 hemos decidido contar con los servicios que nos otorga SERMECOOP, Cooperativa de Servicios Médicos.

Por la eficiencia demostrada en atender nuestros requerimientos, y a través de una encuesta que hemos hecho con todos nuestros asociados(as), hemos decidido renovar nuestro contrato por otro año.

La evaluación se basó en la prontitud de sus respuestas en todas las inquietudes presentadas, como también en la entrega de los reembolsos solicitados a través de los sistemas que tienen destinados para este efecto, junto con la excelente atención personalizada que realiza un ejecutivo quien recibe y orienta a todos(as) nuestros(as) socios(as).

Por lo antes expuesto, me permito recomendar el Plan Complementario de Salud propuesto por SERMECOOP.

Atentamente,



Juan Castro Segovia  
Jefe Servicio Bienestar  
UNIVERSIDAD DE MAGALLANES

Contacto: [juan.castro@umag.cl](mailto:juan.castro@umag.cl)/61-2207096



## 07 ESTADOS ***FINANCIEROS***





# INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

SEÑORES

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y SOCIOS

COOPERATIVA DE SERVICIOS MÉDICOS SERMECOOP LTDA.

## Informe sobre los estados financieros

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2019 y el correspondiente estado de resultados, de cambios en el patrimonio neto y los flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha y sus correspondientes notas explicativas a los estados financieros.

## Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas del Departamento de Cooperativas descritas en Nota N°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 las 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.

# INFORME DEL AUDITOR INDEPENDIENTE

## Opinión

En nuestra opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Cooperativa de Servicios Médicos Sermecoop Ltda., al 31 de diciembre de 2019, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivos por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables del Departamento de Cooperativas descrita en Nota N°2 a los respectivos estados financieros.

## Otros asuntos

Los estados financieros de Cooperativa de Servicios Medico Ltda., al 31 de diciembre de 2018, fueron auditados por otros auditores, quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre los mismos con fecha 28 de marzo de 2019.

*Angelica León L.*

Socia

Santiago, 31 de marzo 2020

# ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

ACTIVOS		31-dic-2019	31-dic-2018
	Nota	M\$	M\$
<b>ACTIVOS CIRCULANTES</b>			
Disponible	2	389.222	258.703
Inversiones Financieras	6	738.028	409.084
Deudores	7	1.106.689	1.357.848
Clientes socios	8	58.683	143.998
Impuestos por recuperar	10	27.540	2.429
Gastos pagados por anticipado	11	181	-
Cuentas por cobrar vencidas	9	5.343	9.437
<b>TOTAL ACTIVOS CIRCULANTES</b>		<b>2.325.685</b>	<b>2.181.500</b>

ACTIVO FIJO		31-dic-2019	31-dic-2018
Bien raíz		765.959	765.959
Maquinarias y equipos		321.887	301.170
Instalaciones		98.077	100.823
Muebles y útiles		124.087	127.945
Depreciación acumulada		(700.714)	(647.244)
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>12</b>	<b>609.296</b>	<b>648.653</b>

OTROS ACTIVOS		31-dic-2019	31-dic-2018
Inversiones en Sociedades	13	451	477
Otros activos	14	386.504	369.310
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>		<b>386.955</b>	<b>369.787</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>		<b>3.321.936</b>	<b>3.199.940</b>



# ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018

		31-dic-2019	31-dic-2018
	Nota	M\$	M\$
<b>PASIVOS CIRCULANTES</b>			
Obligaciones con bancos e instituciones financieras	15	332.184	285.201
Proveedores	16	63.547	140.569
Acreedores varios	17	223.524	204.657
Provisiones	18	792.912	707.729
Impuestos por pagar	19	134	148
Retenciones	20	59.720	63.745
Ingresos percibidos por adelantado		34.200	20.380
<b>TOTAL PASIVOS CIRCULANTES</b>		<b>1.506.222</b>	<b>1.422.429</b>

<b>PASIVOS LARGO PLAZO</b>		31-dic-2019	31-dic-2018
Obligaciones con bancos	15	105.705	151.137
<b>TOTAL PASIVOS LARGO PLAZO</b>		<b>105.705</b>	<b>151.137</b>

<b>PATRIMONIO</b>		31-dic-2019	31-dic-2018
Capital		681.801	681.592
Reserva Legal		491.278	461.966
Fondo de devolución cuotas de participación 2%		11.251	8.603
Reservas Voluntarias		450.869	349.790
Remanente del ejercicio		74.810	124.423
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	21	<b>1.710.009</b>	<b>1.626.374</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>		<b>3.321.936</b>	<b>3.199.940</b>

# ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

POR LOS AÑOS TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

		31-dic-2019	31-dic-2018
	Nota	M\$	M\$
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>			
Ingresos de explotación		11.699.458	12.912.171
Costos de explotación		(9.141.492)	(9.883.897)
<b>MARGEN DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>2.557.966</b>	<b>3.028.274</b>
Gastos de administración y ventas		(2.484.773)	(2.907.118)
<b>RESULTADO OPERACIONAL</b>		<b>73.192</b>	<b>121.156</b>

		31-dic-2019	31-dic-2018
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL</b>			
Ingresos financieros		31.071	36.657
Gasto Financiero		(47.897)	(39.917)
Otros ingresos fuera de la explotación		162.911	346.223
Otros egresos fuera de la explotación		(23.046)	(257.134)
Deudores Incobrables		(6.630)	(7.981)
Corrección Monetaria	5	(36.458)	4.691
Actualización de las cuentas de resultado	5	-	4.899
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL</b>		<b>79.951</b>	<b>87.439</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>153.144</b>	<b>198.612</b>
<b>IMPUESTO A LA RENTA</b>	22	<b>(78.334)</b>	<b>(74.189)</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>		<b>74.810</b>	<b>124.423</b>

# ESTADOS DE RESULTADOS INTEGRALES POR FUNCIÓN

POR LOS AÑOS TERMINADO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

	31-dic-2019	31-dic-2018
FLUJO OPERACIONAL	M\$	M\$
Resultado del ejercicio	74.810	124.423
Cargos (abonos) a resultados que no significan movimientos de efectivo		-
Depreciación	66.098	34.327
Provisión por activos riesgosos	4.094	(5.637)
Corrección monetaria y actualización cuenta de resultado	36.458	(4.691)
Impuesto a la renta	78.334	74.189
Otros cargos (abonos) que no significan movimiento de efectivo	(60.298)	8.882
Flujo originado por actividades de inversión		-
(Aumento) disminución neta de cuentas por cobrar	315.277	(153.574)
(Aumento) disminución neta de inversiones	(328.918)	94.417
Compra y venta de activos fijos netos	(26.997)	(4.069)
(Aumento) disminución neta de otros activos y pasivos	(17.208)	(59.407)
<b>Total flujo neto originado por actividades de inversión</b>	<b>66.839</b>	<b>(15.563)</b>

Flujo originado por actividades de financiamiento	31-dic-2019	31-dic-2018
Amento(disminución) de pasivos circulantes	36.824	109.255
Amento(disminución) de obligaciones financieras	(45.431)	(51.429)
Aumento de capital	19.184	149.904
Disminución de capital	(14.661)	(207.570)
<b>Total flujo neto originado por actividades de financiamiento</b>	<b>(4.085)</b>	<b>160</b>
<b>Flujo neto total positivo (negativo) del año</b>	<b>137.564</b>	<b>109.020</b>
Efecto inflación sobre efectivo y efectivo equivalente	(7.046)	(4.191)
<b>Variación de efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>130.518</b>	<b>104.829</b>
<b>Saldo inicial de efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>258.703</b>	<b>153.874</b>
<b>Saldo final de efectivo y efectivo equivalente</b>	<b>389.222</b>	<b>258.703</b>



# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 1: CONSTITUCIÓN Y OBJETO DE LA COOPERATIVA

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

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

La Cooperativa se encuentra inscrita en el registro de Cooperativas vigentes, según ROL N° 1845 y está sujeta a la fiscalización del Departamento de Cooperativas. La Cooperativa es una institución sin fines de lucro. Su Objeto es la ayuda mutua entre sus socios a los efectos de atender y colaborar en la satisfacción de las necesidades de salud y bienestar familiar de sus socios y beneficiarios, especialmente en las áreas de asistencia médica, dental, y de otros servicios sociales; prestarles ayuda para el financiamiento de los desembolsos a que se vean expuestos para conservar y reparar su salud, y el bienestar de la familia y de los que sean consecuencia del matrimonio, nacimiento de hijos.

## 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 2019 y 2018.

### 2.2. Bases de presentación

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

### 2.3. Corrección monetaria

Los estados financieros han sido ajustados para reconocer los efectos de la variación en el poder adquisitivo de la moneda ocurrida en el ejercicio. Para estos efectos se han aplicado las disposiciones vigentes que establecen que los activos y pasivos no monetarios, el capital propio inicial y sus variaciones, deben actualizarse con efecto en resultados. Las actualizaciones han sido determinadas a base de la variación en el índice de Precios al Consumidor (IPC), el que aplicado con desfase de un mes da origen a un 2,8 % para el ejercicio 2018.

Además, para posibilitar una mejor comparación entre las cifras de los estados financieros de 2019 y 2018, las cifras correspondientes a 2018 y sus respectivas notas se presentan actualizadas extra contablemente en el índice de actualización de 2,8 %.

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 2: PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

### 2.4. Bases de conversión

Los activos y pasivos expresados en unidades de fomento, se presentan actualizados al valor vigente al cierre del ejercicio 2019 ascendente a \$28.309,94 (\$27.565,79 en 2018).

### 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 2019 y 2018 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.

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 2: PRINCIPALES CRITERIOS CONTABLES APLICADOS (Continuación)

### 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-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Caja	5.230	6.445
Banco	383.992	252.258
<b>Total</b>	<b>389.222</b>	<b>258.703</b>

## NOTA 3: CAMBIOS CONTABLES

Durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2019, 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 2019 y 2018, 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.



# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## 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\$ 36.458 al 31 de diciembre de 2019 (M\$ 4.691 en 2018).

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Activos y pasivos no monetarios	12.142	48.989
Patrimonio	(48.600)	(44.298)
<b>Abono (cargo) neto a resultados</b>	<b>(36.458)</b>	<b>4.691</b>

## NOTA 6: INVERSIONES FINANCIERAS

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 valorizadas según lo descrito en la Nota 2 e) es la siguiente:

### a) Fondos Mutuos

				31-dic-2019	31-dic-2018
Institución	Fondo	N°Cuotas	Valor Cuota	M\$	M\$
Banco Crédito e Inversiones	Express	33.346,65	13.828,23	249.228	149.151
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	224.546	93.445
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	82.996	83.244
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	82.996	83.244
Banco Santander	Depósito a plazo	-	-	98.262	-
<b>Total Inversiones</b>				<b>738.028</b>	<b>409.084</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 7: DEUDORES

La Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Aportes por cobrar	513.598	927.363
Clientes por cobrar	477.762	304.114
Otras cuentas por cobrar	108.720	94.193
Cheques protestados	-	28.073
Cuenta corriente finiquitados	4.276	3.315
Préstamos al personal	2.333	790
<b>Total</b>	<b>1.106.689</b>	<b>1.357.848</b>

## NOTA 8: CLIENTES SOCIOS

Composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Cuentas corrientes en cuotas	51.952	87.057
Cuentas corrientes servicios médicos	15.685	56.355
Préstamos mayores	2.175	14.034
Recuperación bonificación otras isapres	918	1.820
<b>Sub total</b>	<b>70.730</b>	<b>159.266</b>
Provisión deudores incobrables	(12.047)	(15.268)
<b>Total</b>	<b>58.683</b>	<b>143.998</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 9: PROVISIONES DEUDORES INCOBRABLES Y CARTERA VENCIDA

Al 31 de diciembre de 2019 y 2018 la Cooperativa mantiene provisiones por M\$ 12.047 (M\$ 15.268 en 2018), establecidas para cubrir eventuales pérdidas por las cuentas por cobrar y corresponden al 1% de las cuentas por cobrar de conformidad con el artículo 72° de la RAE N° 1321.

Las cuentas por cobrar con más de 90 días de morosidad traspasados a cartera vencida ascienden a M\$ 5.343 (M\$ 9.437 en 2018).

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
<b>Cartera vencida</b>	<b>5.343</b>	<b>9.437</b>
<b>Total</b>	<b>5.343</b>	<b>9.437</b>

## NOTA 10: IMPUESTO POR RECUPERAR

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
<b>Provisión pago mensual</b>	<b>92.227</b>	<b>64.869</b>
<b>Crédito por capacitación</b>	<b>13.647</b>	<b>11.749</b>
<b>Impuestos a la renta</b>	<b>(78.334)</b>	<b>(74.189)</b>
<b>Total</b>	<b>27.540</b>	<b>2.429</b>

## NOTA 11: GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
<b>Seguros vigentes</b>	<b>181</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>-</b>



# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 12: ACTIVO FIJO

Estos activos se mantienen valorizados según lo descrito en la nota 2 d) y los principales bienes incluidos en este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 son los siguientes:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Bien raíz	765.959	765.959
<b>Total terrenos</b>	<b>765.959</b>	<b>765.959</b>
Maquinarias y equipos	321.887	301.170
<b>Total maquinarias y equipos</b>	<b>321.887</b>	<b>301.170</b>
Instalaciones	98.077	100.823
<b>Total instalaciones</b>	<b>98.077</b>	<b>100.823</b>
Muebles y útiles	124.087	127.945
<b>Total muebles y útiles</b>	<b>124.087</b>	<b>127.945</b>
Depreciación acumulada	(700.714)	(647.244)
<b>Total activo fijo neto</b>	<b>609.296</b>	<b>648.653</b>

## NOTA 13: INVERSIONES EN SOCIEDADES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
<b>Acciones CTC</b>	<b>451</b>	<b>477</b>
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>477</b>

## NOTA 14 OTROS ACTIVOS

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Boletas de garantía	311.061	289.502
Obras en curso	71.610	73.615
Garantía de arriendo	3.833	6.193
<b>Total</b>	<b>386.504</b>	<b>369.310</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 15: OBLIGACIONES CON BANCOS

El detalle de las obligaciones con bancos es la siguiente:

	31-dic-2019		31-dic-2018	
	Corto Plazo	Largo Plazo	Corto Plazo	Largo Plazo
	M\$	M\$	M\$	M\$
Línea de crédito Banco Crédito e Inversiones	220.873	-	236.204	-
Crédito Hipotecario Banco Crédito e Inversiones	15.709	90.174	23.577	105.980
Crédito hipotecario Banco Santander	67.812	-	-	-
Crédito préstamos	35.849	29.874	36.853	67.563
Intereses diferidos	(8.059)	(14.343)	(11.433)	(22.406)
<b>Total</b>	<b>332.184</b>	<b>105.705</b>	<b>285.201</b>	<b>151.137</b>

## NOTA 16: PROVEEDORES

El detalle de los proveedores es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Prestadores	63.547	140.569
<b>Total</b>	<b>63.547</b>	<b>140.569</b>

## NOTA 17: ACREEDORES VARIOS

El detalle de los acreedores es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
<b>Corto plazo</b>		
Otras cuentas por pagar	48.346	68.873
Proveedores	53.809	41.057
Seguro de desgravamen Banchile	-	38.408
Rechazos Servipag	17.622	24.556
Devoluciones y reembolsos	87.825	20.443
Caja I-MED	15.045	10.350
Colecta Fondo Bienestar	877	970
<b>Totales</b>	<b>223.524</b>	<b>204.657</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 18: PROVISIONES

El detalle de las provisiones es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Provisión de costos	360.274	417.674
Provisión de gastos	96.008	186.803
Provisiones vacaciones	52.973	66.568
Provisiones varias	55.761	36.684
Provisión gastos no siniestrados	227.896	-
<b>Total</b>	<b>792.912</b>	<b>707.729</b>

## NOTA 19: IMPUESTOS POR PAGAR

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

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
IVA débito fiscal	134	148
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>148</b>

## NOTA 20: RETENCIONES

La composición de este rubro al 31 de diciembre de 2019 y 2018 es la siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
PPM por pagar	7.985	5.554
Impuesto único por pagar	11.307	6.417
Retención segunda categoría	3.183	787
Imposiciones por pagar	37.245	50.987
<b>Total</b>	<b>59.720</b>	<b>63.745</b>



# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 21: PATRIMONIO

Año 2019	Capital Pagado (Aportes Socios)	Reserva Legal	Reservas Voluntarias	Fondo dev. Cuotas Part.	Remante del Ejercicio	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 1 de enero, 2019	663.027	449.383	340.263	8.369	121.034	1.582.076
Distribución de remanente año anterior	-	21.786	96.827	2.421	(121.034)	-
Aumento de capital	13.981	-	5.203	-	-	19.184
Disminución cuotas de participación	(12.016)	-	(2.645)	-	-	(14.661)
Distribución rev. capital prop. Año 2019	16.809	20.109	11.221	461	-	48.600
Remanente del ejercicio	-	-	-	-	74.810	58.697
Saldo al 31 de diciembre 2019	681.801	491.278	450.869	11.251	74.810	1.710.009

Año 2018	Capital Pagado (Aportes Socios)	Reserva Legal	Reservas Voluntarias	Fondo dev. Cuotas Part.	Remante del Ejercicio	Total
	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$	M\$
Saldo al 1 de enero, 2018	615.816	399.433	250.819	4.016	205.732	1.475.816
Distribución de remanente año anterior	64.587	37.031	100.000	4.114	(205.732)	-
Aumento de capital	29.286	-	267	-	-	29.553
Disminución cuotas de participación	(66.554)	-	(20.863)	-	-	(87.417)
Distribución rev. capital prop. Año 2018	19.892	12.919	10.040	239	-	43.090
Remanente del ejercicio	-	-	-	-	121.034	121.034
Saldo al 31 de diciembre 2018	663.027	449.383	340.263	8.369	121.034	1.582.076
Saldos al 31 de diciembre 2018 actualizados	681.592	461.966	349.790	8.603	124.423	1.626.374

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

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

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

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

**Aumentos de capital** – corresponde a los ingresos por Cuotas de Participación pagadas por los Socios de la Cooperativa en ejercicio.

**Disminución de cuotas de participación** - Corresponde a retiros de Cuotas de Capital aprobados por el Consejo de Administración.

## 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 2019 M\$ 78.334 y 2018 de M\$ 74.189, respectivamente. El detalle es el siguiente:

	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Provisión impuesto a la renta	(78.334)	(74.189)
<b>Total impuesto renta</b>	<b>(78.334)</b>	<b>(74.189)</b>
Crédito por capacitación	13.647	11.749
Pagos provisionales mensuales	92.227	64.869
<b>Totales impuesto a la renta por recuperar</b>	<b>27.540</b>	<b>2.429</b>

Efectos en resultados por impuesto a la renta	31-dic-2019	31-dic-2018
	M\$	M\$
Gasto tributario corriente		
Impuesto a la renta de 1° categoría	78.334	74.189
<b>Total (cargo) / abono a resultados</b>	<b>78.334</b>	<b>74.189</b>

# NOTAS EXPLICATIVAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018

## NOTA 23: CONTINGENCIAS, COMPROMISOS, RESPONSABILIDADES Y RESTRICCIONES

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

## NOTA 24: HECHOS POSTERIORES

El 30 de enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de la enfermedad por coronavirus 2019 ("COVID 19") como una emergencia de salud pública de importancia internacional. En Chile, con fecha 16 de marzo de 2020, el Ministerio de Salud declaró COVID-19 en fase 4 y con fecha 18 de marzo de 2020 se ha decretado Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe en todo el territorio nacional. Como parte de las medidas sanitarias que se han adoptado para enfrentar esta situación, tanto a nivel local como internacional, se incluyen, entre otras, las restricciones de circulación y el cierre de fronteras, lo cual se espera afecte de manera significativa la actividad económica.

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros, no es posible estimar los impactos que tendrá el desarrollo de esta situación en el futuro.

Entre el 31 de diciembre de 2019 y la fecha de presentación de estos estados financieros no se han producido otros hechos de carácter económico financieros, que pudieran afectarlos en forma sustancial.

## NOTA 25: AUDITORES EXTERNOS

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

Auditores Externos	Período Auditado
ARTL Auditores Chile SpA.	2019
BDO Auditores Consultores Ltda.	2018
RSM Chile Auditores Ltda.	2017

