

Memoria Anual
y Reporte de Sostenibilidad
2011





Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Zona Franca de Iquique S.A.** ha presentado su memoria "Reporte de Sostenibilidad 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 4 Julio 2011

Nelimara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándolo y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 8 Junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Memoria Anual
y Reporte de Sostenibilidad
2011

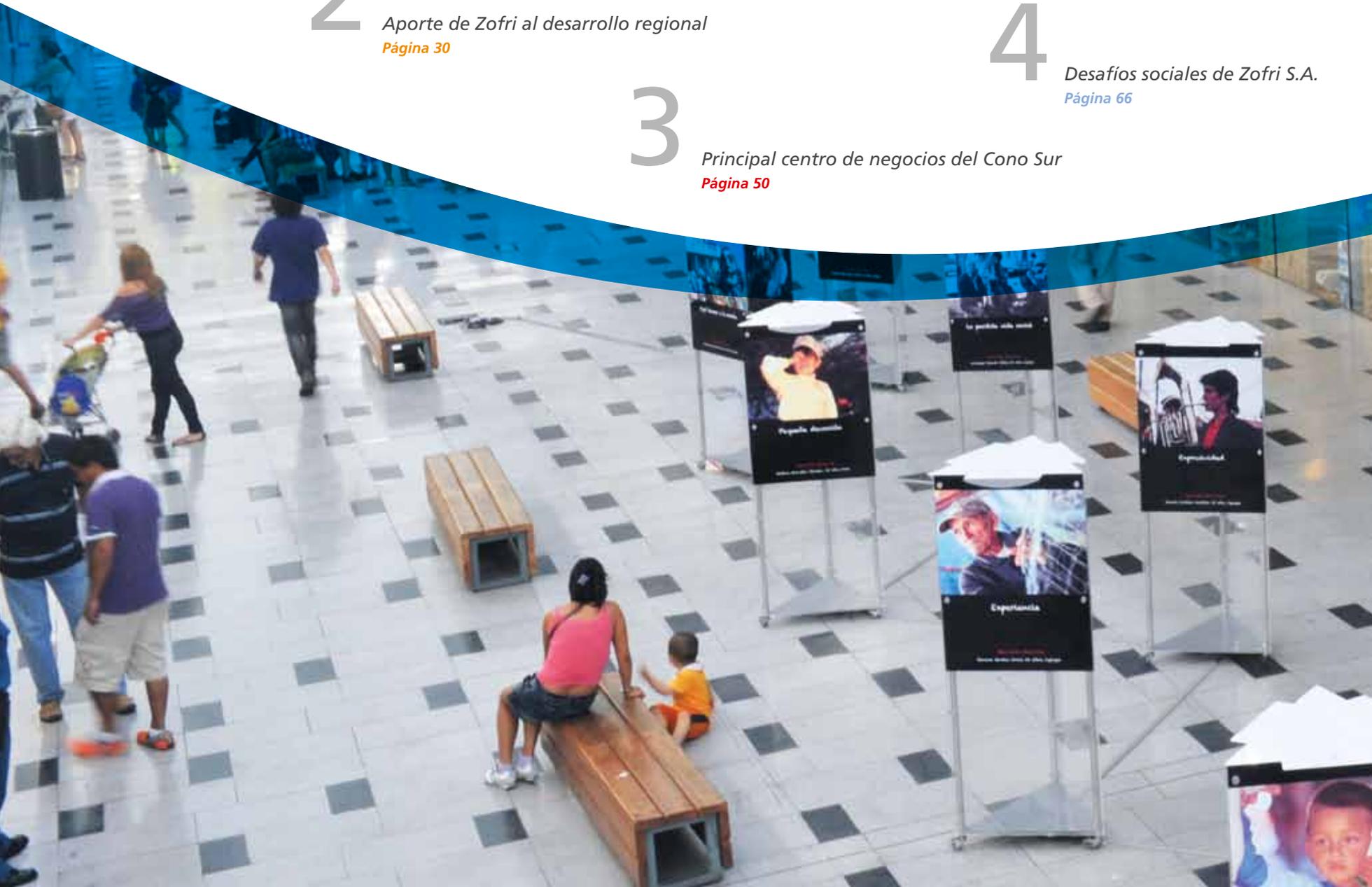


1 *Una historia y un futuro*
Página 6

2 *Aporte de Zofri al desarrollo regional*
Página 30

3 *Principal centro de negocios del Cono Sur*
Página 50

4 *Desafíos sociales de Zofri S.A.*
Página 66



Índice

5

Desafíos ambientales de Zofri S.A.
Página 96

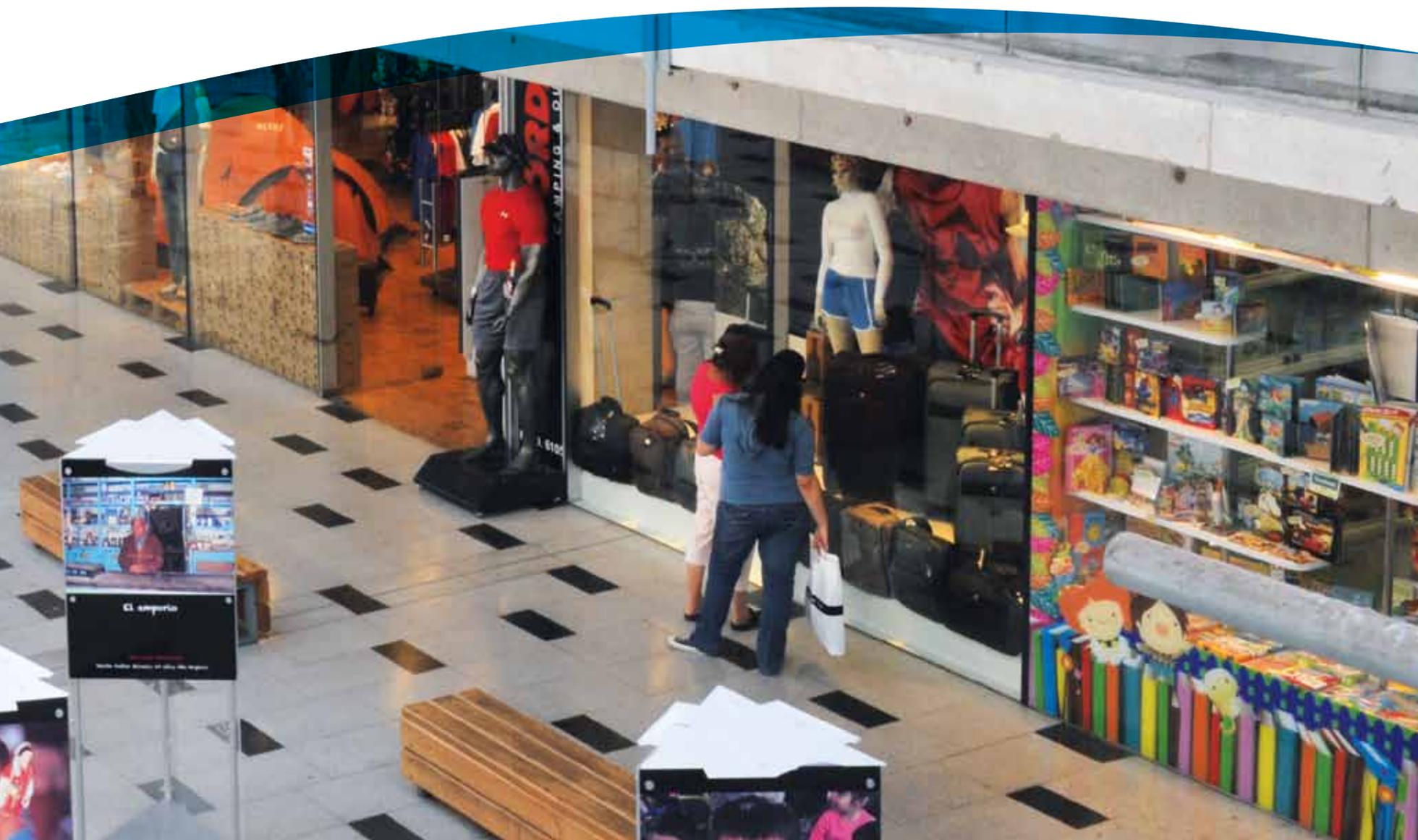
6

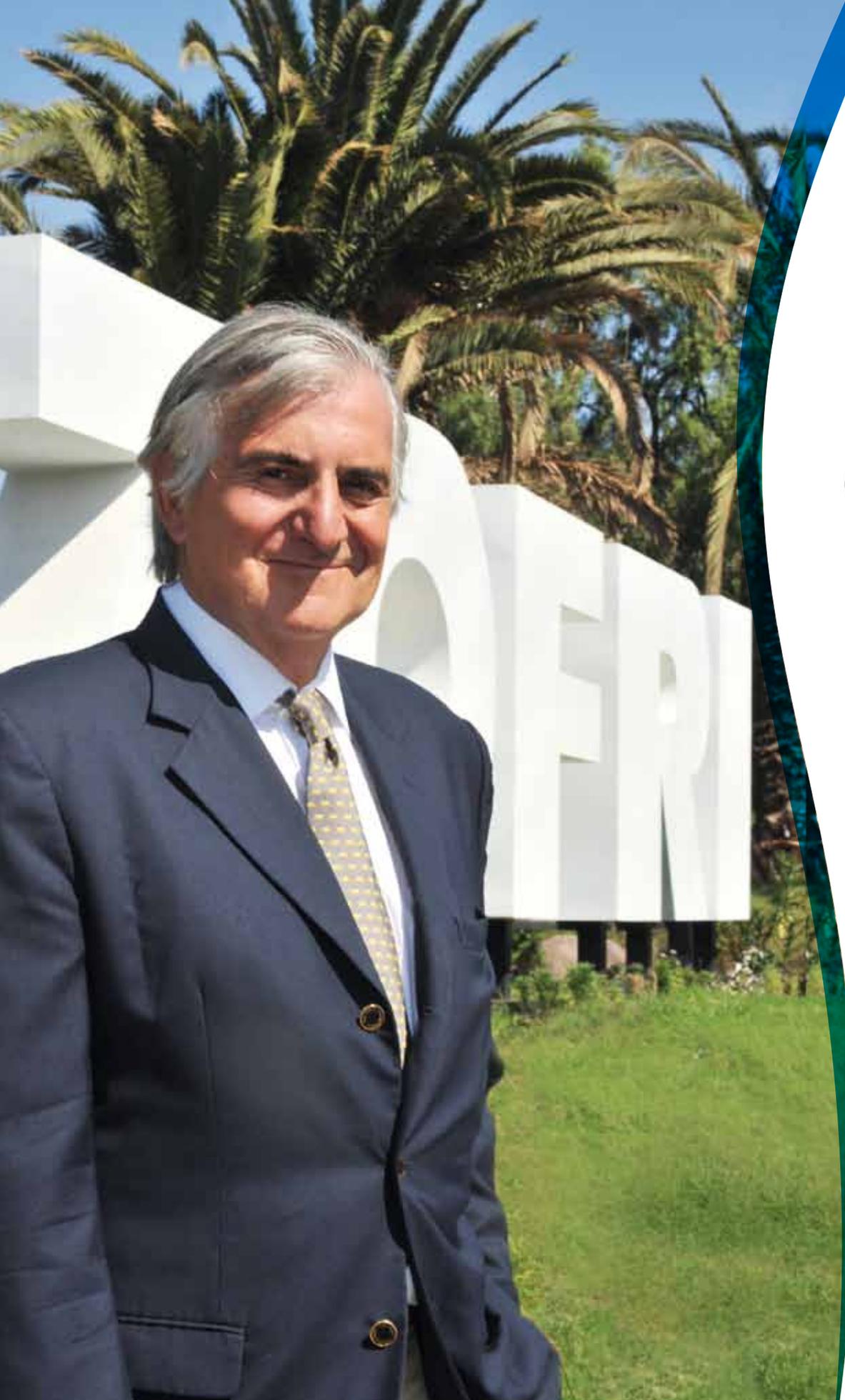
Desafíos económicos
Página 110

Anexos

Estados Financieros
Informe de los Auditores Independientes
Glosario
Tabla Global Reporting Initiative (GRI)
Certificado GRI
Cuestionario de Evaluación

Página 121





Carta del Presidente

Por primera vez en nuestra historia corporativa la empresa informa a sus accionistas además de temas de índole económico, su reporte anual de sostenibilidad. Con ello confirmamos que el compromiso de la empresa se extiende a temas de la comunidad y el medio ambiente como pilares fundamentales de nuestra gestión.

Con gran satisfacción podemos señalar que las ventas del sistema en el ejercicio 2011 alcanzaron los 4.290 millones de dólares, un 23% superior a las ventas registradas en el 2010, lo que mantiene los niveles históricos alcanzados en los años inmediatamente anteriores. Asimismo, las ventas del mall comercial de la zona franca alcanzaron en el 2011 a la suma de 275 millones de dólares, un 23% superior respecto del año anterior. La Compañía finalizó el ejercicio 2011 con una utilidad de 9.282 millones de pesos, que respecto al año anterior es superior en un 13,7%.

La eficiencia en la gestión de sus recursos y el consecuente sostenimiento de la actividad comercial permitieron lograr estos resultados. La Compañía aumentó sus ingresos en un 9,7% mientras que sus costos de explotación sólo aumentaron un 9,6% respecto a igual periodo del año 2010.

El pago del 15% de sus ingresos brutos percibidos, que anualmente debe entregar la Compañía como pago de la concesión vigente hasta el año 2030, a las 11 comunas de las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá, alcanzó una suma cercana a los 4 mil millones de pesos. Lo anterior representa un concreto beneficio contemplado en la Ley de Zona Franca.

El esfuerzo y trabajo de las empresas usuarias, junto a una buena gestión del sistema, constituyen una muestra del trabajo conjunto de todos los que participan en el sistema franco. Nuestros trabajadores, nuestros clientes junto a sus colaboradores, inversionistas y otros actores del sistema han logrado resultados muy positivos multiplicando así beneficios tanto empresariales como para la comunidad.

El plan de inversiones que ha venido desarrollando la Compañía durante los últimos años, ha sido fundamental para responder adecuadamente a la sostenida mayor

demanda de terrenos y de locales en el centro comercial. Es así que en el ejercicio 2011 se materializaron diversos proyectos de inversión, entre los que destaca la Habilitación Etapa IV Recinto Amurallado II Fase II con una superficie total de 23.108 m².

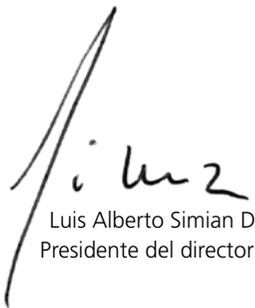
Aprovecho de reiterar nuestro permanente interés y preocupación de continuar siendo un centro de negocios que atraiga nuevas inversiones a las XV y I regiones. Las más de 1.900 empresas instaladas en la zona franca, provenientes de una gran diversidad de países y de mercados, son una muestra palpable de la fortaleza y confianza que exhibe el sistema como el principal centro de negocios del cono sur de América.

Las inversiones para el año 2012 consideran la ejecución de proyectos de gran envergadura como lo es la Construcción de la Etapa VII Mall Comercial y la urbanización de la Primera Fase del Parque Empresarial de Alto Hospicio.

Finalmente, es fundamental hacer los mayores esfuerzos para que el nivel de crecimiento de la actividad del sistema franco se traduzca en más y mejores fuentes de trabajo y en la búsqueda permanente de procurar hacerlo en un mejor entorno, impactando positivamente a las comunidades en las cuales nos desenvolvemos, contribuyendo así al efectivo desarrollo de las regiones de Tarapacá y de Arica - Parinacota.

Nuestros clientes son esenciales para alcanzar los propósitos que nos hemos fijado y, en tal sentido, son parte de nuestras mayores preocupaciones. Asimismo, nuestros trabajadores constituyen el capital máspreciado de ZOFRI S.A. y con quienes vamos avanzando en la búsqueda de la excelencia corporativa.

Concluyo agradeciendo la confianza brindada por nuestros accionistas y, en forma muy especial, a todas las empresas usuarias del sistema franco, a sus trabajadores, y a los clientes que día a día nos visitan, al personal que trabaja en ZOFRI S.A., sus ejecutivos y a miembros del directorio, ya que son todos ellos, en conjunto, quienes hacen posible con su esfuerzo los resultados que a continuación detallamos.



Luis Alberto Simian D.
Presidente del directorio

Una historia y un futuro

1



*"Pequeña devoción",
Bárbara González Sánchez, 18 años Arica,
Concurso Fotográfico "Rostros de mi Región"*

¿Quiénes Somos?

Zona Franca de Iquique Sociedad Anónima, ZOFRI S.A. es la empresa que administra el sistema franco en las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá.

Se rige por el contrato de concesión firmado con el Estado de Chile, que le permite administrar y explotar la zona franca de Iquique, hasta el año 2030. Se rige además, por las normas de las sociedades anónimas abiertas y bajo la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, SVS, y por el Sistema de Empresas Públicas, SEP. Sus acciones se cotizan en la Bolsa de Valores de Santiago.

El sistema franco permite que las empresas que se instalen bajo este régimen, estén exentas del pago de aranceles de importación e IVA, en la comercialización de sus productos dentro de las Primera y Decimoquinta Regiones y en las reexpediciones al extranjero.

Es así como actualmente ZOFRI S.A. presta sus servicios en tres comunas de la I y XV regiones: en Iquique (Recinto Amurallado, Barrio Industrial y Mall ZOFRI); en Arica (Parque Industrial Chacalluta y en recintos habilitados en la ciudad); y en Alto Hospicio (Parque Industrial).

Historia

En junio de 1975, comenzó sus actividades la Zona Franca de Iquique (ZOFRI). Surge como una respuesta del Estado ante la necesidad demográfica y geopolítica de contar con un potente polo de desarrollo social y económico en el extremo norte de Chile (Decreto Ley N° 1055). Comenzó sus operaciones en un modesto galpón arrendado en calle Patricio Lynch, en el sector La Puntilla de Iquique.

En 1978, ZOFRI trasladó sus operaciones al barrio El Colorado, que en ese entonces era un arenal utilizado como vertedero de basuras. Con el transcurso de los años se fueron construyendo almacenes públicos, galpones del Recinto Amurallado, oficinas administrativas ubicadas en el Edificio Convenciones y el Mall ZOFRI.

En sus inicios, la Zona Franca de Iquique era administrada por la Junta de Administración y Vigilancia de ZOFRI, la que cesó en sus funciones el 8 de noviembre de 1989 con la publicación en el Diario Oficial de la Ley N° 18.846, al autorizar la actividad empresarial del Estado en materia de Administración y Explotación de la Zona Franca de Iquique.

La nueva norma legal ordenó al Fisco y a la CORFO constituir una sociedad anónima denominada "Zona Franca de Iquique S.A." (ZOFRI S.A.), regida por las normas de las sociedades anónimas abiertas, y bajo la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros.

Dicha sociedad se constituyó el 26 de febrero de 1990 y el 29 de septiembre del mismo año entró en vigencia el contrato de concesión en materia de administración y explotación de la Zona Franca de Iquique por 40 años.

En el año 2011 desarrollaron sus actividades 1.994 usuarios, distribuidos entre los Recintos Amurallados I y II, el Barrio Industrial, Mall ZOFRI, Arica y Centro Logístico.

Giro de ZOFRI S.A

El giro de ZOFRI S.A. es la administración y gestión de la Zona Franca de Iquique, lo que principalmente implica administrar recintos sujetos a la ley de Zonas Francas, ubicados en las ciudades de Iquique y Alto Hospicio, en la Región de Tarapacá y en Arica, en la Región de Arica y Parinacota.

Arica

Un hito relevante en nuestra historia, fue la promulgación, en 1976, del Decreto Ley N° 1611, que modificó la Ley de Zonas Francas y se autorizó que el régimen de franquicias de Iquique también se aplicara en Arica. Ello permitió el desarrollo de rubros como electrónica, metalmecánica y química.

En 1995, con la publicación de la Ley N° 19.420 (ley Arica) se complementaron las condiciones que ofrece el modelo de negocios del sistema franco. En 1996, se inauguró el Parque Industrial Chacalluta de Arica, que cuenta con 123 hectáreas.

Actualmente en la Zona Franca de Arica existen 73 usuarios, de los cuales 10 operan en el Parque Chacalluta.

Alto Hospicio

En el año 2000, la ley N° 19.669 permitió que empresas industriales manufactureras pudieran adherir al régimen de franquicias de la Zona Franca de Iquique en la comuna de Alto Hospicio.

ZOFRI S.A. cuenta con 128 hectáreas en Alto Hospicio, el escenario de un importante proyecto programado para el año 2012 que busca potenciar esta línea de negocios. Al año 2011 estaban operando 17 usuarios en estas dependencias, los que almacenaron vehículos nuevos y usados.



Misión, Visión y Valores Corporativos

La misión, la visión y los valores corporativos son fundamentales para el desarrollo económico, social y medioambiental armónico de la empresa.

Visión

Ser la plataforma de negocios más eficiente y sostenible del Cono Sur de América.

Misión

Liderar, al amparo de la zona franca de Iquique, la creación, el desarrollo y la evolución de una comunidad de negocios en la Primera y Decimoquinta Regiones, en su integración con la economía mundial, generando valor para nuestros accionistas, nuestros clientes, nuestros colaboradores y nuestro entorno.

Valores Corporativos

El negocio depende de la reputación de la Compañía, así como de la vivencia y la aplicación de los valores de la organización en todas las decisiones y procesos relacionados con sus grupos de interés. De esta forma, en muchas circunstancias las políticas y los estándares derivados de sus valores van más allá de los requerimientos legales.

Se espera de parte de todos sus directivos, ejecutivos y trabajadores, el compromiso permanente hacia los valores de la organización, y es su responsabilidad personal, conocer, entender, difundir y cumplirlos.

La vivencia de estos valores significa comportarse de forma apegada a ellos en todas las actividades de negocios que se realizan, como también en las relaciones con los superiores, pares, subordinados, clientes, proveedores, contratistas y con cualquier persona.

Nuestros valores
fundamentales
son: confianza,
integridad,
respeto,
compromiso
y creatividad.

Confianza

Al generar confianza y valorar las diferencias de opinión, promovemos la participación activa de todos los miembros de la empresa. De la misma manera, a través de un comportamiento intachable fomentamos la confianza de nuestras partes interesadas.

Integridad

Para nosotros, la integridad es esencial y no debemos aceptar ninguna circunstancia que sacrifique nuestra reputación de integridad con el fin de conseguir algún resultado.

La vinculación con nuestras partes interesadas es siempre íntegra, honesta, transparente y mutuamente beneficiosa. Efectuamos nuestro trabajo diario de acuerdo a nuestros principios éticos.

Respeto

Abordamos la relación con nuestras partes interesadas con el máximo respeto. Asimismo, respetamos tanto los compromisos adquiridos verbalmente como la letra y el espíritu de las leyes que nos rigen y, en consecuencia, asumimos nuestras responsabilidades de manera franca.

Compromiso

Nuestro éxito individual y colectivo proviene del trabajo conjunto. Cada uno es partícipe de su consecución.

ZOFRI S.A. está comprometida a proporcionar a sus trabajadores una compensación justa por sus servicios, un ambiente de trabajo grato y recursos apropiados para lograr las metas.

A su vez, la empresa espera de sus trabajadores el compromiso de perfeccionarse cada día y entregar lo mejor de sí en el cumplimiento de sus labores.

Creatividad

Nos esforzamos constantemente por ser creativos e innovadores en todo lo que emprendemos. Alentamos a todos los miembros de la empresa a participar con nuevas ideas para un mejor desempeño y a cuestionar, de manera constructiva, las actuales formas de hacer las cosas, confiando en las capacidades de cada cual.



Antecedentes Generales

Principales documentos constitutivos

ZOFRI S.A. se constituyó por escritura pública de fecha 26 de febrero de 1990, otorgada en la Notaría de don Raúl Undurraga Laso, en Santiago, y cuyo extracto se publicó en el Diario Oficial de fecha 1 de marzo de 1990, inscribiéndose con esa misma fecha a fojas 111 N° 121 en el Registro de Comercio de Iquique y posteriormente con fecha 27 de enero de 2004, dicho extracto fue inscrito en el Registro de Comercio de Arica, a fojas 59 N° 21.

ZOFRI S.A. se encuentra Inscrita en la Bolsa de Valores de Chile, con fecha 27 de noviembre de 1990; en la Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores, con fecha 24 de julio de 1991 y en la Bolsa de Corredores, Bolsa de Valores de Valparaíso, con fecha 24 de octubre de 1991.

Identificación de la entidad

Nombre:	Zona Franca de Iquique S.A. (ZOFRI S.A.)
Tipo de entidad:	Sociedad Anónima Abierta
	Inscripción Registro de Valores N° 0378, de fecha 16 de octubre de 1990
Rol Único Tributario:	N° 70.285.500-4
Domicilio Legal y Comercial:	Edificio de Convenciones ZOFRI S/N, Iquique
E-mail:	accionistas@zofri.cl
	aclientes@zofri.cl
Página Web:	www.zofri.com

Oficinas:	Casa Matriz Iquique
	Edificio de Convenciones ZOFRI S/N, Iquique
	Casilla 1517 - Iquique
	Fono (56) (57) 515100
	Fax (56) (57) 515551

Arica
Parque Industrial Chacalluta ZOFRI
Camino Aeropuerto Chacalluta S/N
Casilla 5-D - Arica
Fono (56) (58) 585000
Fax (56) (58) 585003

Santiago
Isidora Goyenechea N° 3600 Of. 1001
Las Condes
Fono (56) (2) 3788211
Fax (56) (2) 3788103

Capital accionario

Las 220.569.255 acciones que componen el capital de ZOFRI S.A. están divididas en 694 accionistas, 12 de ellos mayoritarios, esto es que poseen sobre un 0,5%.

Mayores accionistas

Al 31 de diciembre de 2011, los doce principales accionistas de ZOFRI S.A. eran los siguientes:

Razón Social o Nombre del Representante	Acciones (Número)	Participación (%)
Corporación de Fomento de la Producción	157.214.469	71,2767
Larraín Vial S. A. Corredora de Bolsa	6.580.034	2,9832
Compass Small Cap Chile Fondo de Inversión	6.294.299	2,8537
Banchile Corredores de Bolsa S. A.	5.737.228	2,6011
Celfin Small Cap Chile Fondo de Inversión	3.787.826	1,7173
Tesorería General de La República	3.082.479	1,3975
Celfin Capital S. A. Corredora de Bolsa	2.707.169	1,2274
Inv Unión Española S. A.	1.800.000	0,8161
Inversiones Oro Limitada	1.740.000	0,7889
Valores Security S. A. Corredora de Bolsa	1.438.673	0,6523
Santander S. A. Corredora de Bolsa	1.388.299	0,6294
Bolsa de Comercio de Santiago Bolsa de Valores	1.272.836	0,5771
Total 12 Accionistas Mayoritarios	193.043.312	87,5205
Otros 682 Accionistas Minoritarios	27.525.943	12,4795
Total de Acciones	220.569.255	100

Los cambios accionarios registrados en 2011 en relación a 2010 implicaron la salida de BCI Corredores de Bolsa S.A., Inversiones Guallatiri Ltda. y Compass Emergente Fondo de Inversiones, en tanto que entraron al segmento de accionistas mayoritarios Compass Small Cap Chile, Fondo de Inversión; Santander S.A., Corredores de Bolsa; y Bolsa de Comercio de Santiago, Bolsa de Valores.

En tanto que los accionistas minoritarios registrados en igual periodo, disminuyeron de 700 a 682, con un total de 12,4795% de la propiedad accionaria.

Transacción de acciones

Durante el ejercicio 2011 se registraron las siguientes transacciones de acciones de ZOFRI S.A. efectuadas por el director de la Compañía Felipe Pérez Walker, las que fueron debida y oportunamente informadas a la Superintendencia de Valores y Seguros:

Fecha transacción	Fecha comunicación de la transacción a la S.A.	Tipo transacción	Nº acciones transadas	Precio unitario	Monto transacción
28/09/2011	29/09/2011	Adquisición	26000	377	9.802.000
23/09/2011	26/09/2011	Adquisición	26000	380	9.880.000

En el ejercicio 2011, 2010 y 2009 el presidente, directores, gerente general y accionistas mayoritarios de la Sociedad, según lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores, no efectuaron otras transacciones de acciones que las indicadas en el párrafo precedente.

Los gerentes y otros ejecutivos de la sociedad no efectuaron transacciones de acciones durante el ejercicio 2011.

Participación de directores en el capital social de la Compañía

De conformidad al listado de accionistas confeccionado por la Sociedad al 31 de diciembre de 2011, sólo el director Felipe Pérez Walker posee acciones de la Sociedad. El referido director tiene un total de 52.000 acciones que representan el 0,023575 % del total de acciones de la Compañía.

Pactos de accionistas

En los registros de la Sociedad al 31 de diciembre de 2011, no figura ningún pacto celebrado entre accionistas de la Compañía.

Controlador

El controlador de la Sociedad es la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO, persona jurídica perteneciente al Estado de Chile, la que es propietaria del 71,2767% del capital accionario.

Por su parte la Tesorería General de la República tiene un 1,3975% del capital accionario, lo cual otorga al Estado de Chile, como Controlador tanto directo como indirecto de la Sociedad, una participación total de un 72,6742% del capital social de la Compañía.

Restricciones legales o estatutarias

No existen restricciones legales ni estatutarias de ninguna especie al ejercicio del derecho a voto que les corresponde a los accionistas, como tampoco existe precepto estatutario alguno que suponga una restricción o limitación a la libre transferencia de las acciones de la Compañía.

En las Juntas de Accionistas que celebra la Compañía, sean éstas ordinarias o extraordinarias, cada accionista tiene derecho a un voto por cada acción de la cual sea titular al quinto día hábil anterior a la fecha de celebración de la junta.

Por tal motivo, ZOFRI S.A. como empresa con participación mayoritaria del Estado de Chile, está sujeta al control de la Contraloría General de la República, y en cuanto a su presupuesto e inversiones, a los Ministerios de Hacienda, de Economía y de Planificación (Mideplan), entidad que cambió su nombre a Ministerio de Desarrollo Social en octubre de 2011.

Asimismo, forma parte del Sistema de Empresas Públicas, SEP, organismo técnico asesor del Estado, el que dicta normas y políticas de gestión de aplicación general y homogénea para las 26 Compañías donde el Estado es dueño o accionista.

El código SEP, que se encuentra en vigencia desde abril de 2008, exige a sus empresas implementar Políticas Públicas y cumplir objetivos destinados tanto a generar valor económico como rentabilidad social.

Gobierno corporativo

Las reglas fundamentales de gobierno corporativo de ZOFRI S.A. están contenidas en sus Estatutos Sociales, en la Ley de Mercado de Valores, en la Ley de Sociedades Anónimas y su Reglamento, así como también en el código SEP (Sistema de Empresas Públicas) y en todos los principios y valores referidos en este documento y en su Código de Ética.

El máximo órgano de gobierno de ZOFRI S.A. es el directorio, cuyas facultades son representar judicial y extrajudicialmente a la empresa. El directorio está constituido por siete miembros, quienes fijan las políticas y directrices que rigen los destinos de la Compañía. Los directores duran dos años en sus funciones y pueden ser reelegidos indefinidamente. Los miembros del directorio fueron elegidos en la Junta Ordinaria de Accionistas celebrada en Iquique el día 29 de abril de 2011 y está conformado de la siguiente manera:



Ignacio Briones Rojas

Miguel Bejide Catrileo

Felipe Pérez Walker

Giorgio Macchiavello Yuras

Luis Alberto Simian Díaz

Samuel Puentes Lacámara

Cargo	Nombre	Rut	Profesión
Presidente	Luis Alberto Simián Díaz	4.182.030-6	Administrador de Empresas
Vicepresidente	* Samuel Eduardo Puentes Lacámara	4.773.945-4	Ingeniero Comercial
Director	Felipe Pérez Walker (Independiente)	5.191.340-K	Abogado
Director	Miguel Bejide Catrileo (Independiente)	5.544.360-2	Ingeniero Comercial
Director	Ignacio Briones Rojas	12.232.813-9	Ingeniero Comercial
Director	Giorgio Macchiavello Yuras	9.325.413-9	Ingeniero Civil Industrial
Director	* Cristián Rodrigo Antonio Mardones Pantoja	10.166.592-5	Administrador de Empresas

* Estos directores fueron electos por acuerdo del directorio, en sesión extraordinaria realizada el 9 de mayo de 2011, ante la declinación en la aceptación de su cargo y renuncia de los directores Gonzalo De Urruticoechea Sartorius y Waldo Mora Longa, respectivamente. En tanto que el director Cristián Mardones Pantoja presentó su renuncia al cargo el 21 de diciembre de 2011.

Facultades del directorio

El directorio está investido de todas las facultades de administración y disposición que la ley o el estatuto no establezcan como privativas de la junta general de accionistas, sin que sea necesario otorgarle poder especial alguno, inclusive para aquellos actos o contratos respecto de los cuales las leyes exijan esta circunstancia. Lo anterior, no obsta a la representación que compete al gerente, conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.

Sin embargo, el directorio puede delegar parte de sus facultades en los gerentes, subgerentes o abogados de la sociedad, en un director o en una comisión de directores y, para objetos especialmente determinados, en otras personas.

En el ejercicio de sus funciones el directorio fija las estrategias y directrices de gestión de la Compañía, establece las bases de la organización corporativa en orden a garantizar su mayor eficiencia, implanta y vela por el establecimiento de adecuados procedimientos de información de la Compañía a los accionistas y a los mercados en general, y adopta las decisiones procedentes sobre las operaciones empresariales y financieras de especial trascendencia para la Compañía.

Conflictos de interés

Las reglas fundamentales del gobierno corporativo de la empresa están contenidas en sus Estatutos Sociales, en la Ley de Mercado de Valores, en la Ley de Sociedades Anónimas y su Reglamento, en los Principios y Valores de la Compañía así como en su Código de Ética.

A objeto de evitar conflictos de interés, entendiendo por tales toda negociación, acto, contrato u operación en que deba intervenir la Sociedad con partes relacionadas, la ley de Sociedades Anónimas establece un claro procedimiento para evitarlos y describe las situaciones en que éstos pueden presentarse.

Por otra parte, ZOFRI S.A. está adscrita a las normas y principios que regulan el Gobierno Corporativo de las empresas regidas por el Sistema de Empresas Públicas, SEP (contenidas en el Código SEP), dentro del cual está el Código de Ética, por el cual deben regirse I, el que también contempla este tipo de situaciones.

Asimismo, el año 2011 fue publicado y aceptado por todos los trabajadores y ejecutivos de la Compañía el Código de Ética que, entre otros, regula los conflictos de intereses (disponible en <http://www.zofri.cl/images/stories/etica.pdf>).

Remuneraciones del directorio

En Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada con fecha 29 de abril de 2011, se acordó mantener la misma remuneración de los directores de los años 2009 y 2010, esto es 10 UTM para cada director y por cada sesión a que asista, con un máximo de una sesión pagada al mes, más 7 UTM para cada director a título de remuneración fija mensual, cualquiera sea el número de sesiones a la que asista. El presidente percibe el doble y el vicepresidente una y media vez, de tales remuneraciones.

En el evento que se constituyan en la empresa Comités de Directorio, a cargo de asuntos específicos, el director que integre el respectivo Comité percibirá una remuneración única y mensual, ascendente en total a 8,5 UTM por concepto de asistencia a sesiones, cualquiera sea el número de ellas, como también cualquiera sea el número de comités a que asista en el mes. Por consiguiente, la remuneración total de los directores, que además forman parte de un comité, es de 25,5 UTM mensuales.

Remuneración de directores 2011 - 2010
(Moneda a diciembre de 2011)

Nombre	Cargo	Asistencia a Comité Directores		Asistencia a Comité Directorio		Asistencia Directorio		Viáticos	
		2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$	2011 \$	2010 \$
Luis Alberto Simian Diaz	A Director/Presidente	-	-	3.905.300	3.789.948	13.054.402	7.579.894	-	371.508
Giorgio Macchiavello Yuras	A Presidente/Director	-	-	3.905.300	2.538.750	10.377.395	10.154.998	-	-
Waldo Mora Longa	A-B Vicepresidente	-	-	1.283.398	2.538.750	4.499.135	7.616.249	156.733	-
Samuel Puentes Lamarca	C Vicepresidente	-	-	2.297.431	-	7.865.705	-	-	-
Miguel Bejide Catrileo	A Director	15.621.198	10.154.998	3.905.300	2.538.750	7.810.599	5.077.499	157.270	-
Ignacio Briones Rojas	A Director	15.621.198	10.154.998	3.905.300	2.538.750	7.810.599	5.077.499	-	-
Gonzalo De Urruticoechea Sartorius	A-B Director	-	-	1.283.398	2.541.378	2.566.796	5.077.499	-	-
Felipe Perez Walker	A Director	15.621.198	11.627.877	3.905.300	3.789.947	7.810.599	10.082.289	2.548.000	-
Cristian Mardones Pantoja	C-D Director	-	-	1.304.070	-	3.693.413	3.753.592	-	-

- A Directores reelegidos en sus funciones en abril de 2011
- B Directores que dejaron sus funciones en mayo de 2011
- C Directores elegidos en sus funciones en mayo de 2011
- D Director que presentó renuncia en diciembre de 2011

Durante el año 2011 los gastos del directorio por concepto de remuneraciones ascendieron a \$140.909.034, concepto que en 2010 alcanzó la suma de \$126.212.106. El aumento se explica por el alza en el valor de la UTM.

En tanto que los gastos por concepto de traslados, pasajes, alojamiento y estadía fueron de \$36.184.057, concepto que el año 2010 alcanzó los \$38.052.599, debido a una mejor gestión en materia de desplazamientos.

Ningún integrante del directorio recibió, por parte de ZOFRI S.A., remuneraciones por concepto de funciones o empleos distintos al correspondiente al ejercicio de su cargo.

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Comités del directorio

Hasta el 28 de julio de 2011, el directorio contaba con cinco comités: de Directores, Auditoría, Gestión, Nuevos Negocios y Marketing, Comunicaciones y Asuntos Corporativos.

Comité de Auditoría

Hasta julio de 2011, funcionó en la Compañía un Comité de Auditoría, siendo su último presidente el director Giorgio Macchiavello Yuras, e integrado por todos los directores. Las funciones que ejercía este Comité fueron transferidas al Comité de Directores.

Entre sus competencias fundamentales, ejercía un control sobre el desarrollo de las operaciones sociales, cumplimiento de normas, procedimientos e instructivos, y a la vez hacía un seguimiento del cumplimiento de todos los acuerdos de directorio y directrices impartidas por éste.

Dicho Comité efectuó una sesión durante el ejercicio 2011, en las que se trataron las materias antes mencionadas.

La sesión efectuada registra una asistencia del 100%.

Comité de Gestión

El Comité de Gestión de la Compañía existió hasta julio de 2011, presidido por el director Felipe Pérez Walker e integrado por todos los directores, el cual, entre sus competencias fundamentales, analizaba el estado de avance de los proyectos aprobados por el directorio y el grado de cumplimiento del presupuesto y en general todos los parámetros de gestión de la Compañía.

Dicho Comité efectuó tres sesiones durante el ejercicio 2011, en las que se trataron las materias antes mencionadas, y a las cuales asistieron la totalidad de sus integrantes, salvo la primera a la cual asistieron seis directores.

Comité de Innovación y Nuevos Negocios

Hasta julio de 2011 funcionó el Comité de Innovación y Nuevos Negocios, presidido por el presidente del directorio Luis Alberto Simian Díaz e integrado por todos los directores, el cual, entre sus competencias fundamentales, y como su nombre lo indica, se abocaba a analizar y evaluar potenciales nuevos negocios.

Dicho Comité efectuó una sesión durante el ejercicio 2011, en la que se trataron las materias antes mencionadas y a la que asistió la totalidad de sus miembros.

Comité de Asuntos Corporativos, Marketing y Comunicaciones

En el año 2011, también hasta el mes de julio, continuó el funcionamiento del Comité de Asuntos Corporativos, Marketing y Comunicaciones, integrado por todos los directores, y presidido por el director Miguel Bejide Catrileo, el cual, entre sus competencias fundamentales, se abocó a la formulación de los lineamientos estratégicos y políticas en materia comunicacional y de marketing, además de la definición de planes de acción.

Dicho Comité efectuó dos sesiones durante el ejercicio 2011, en las cuales se trataron las materias antes citadas. Ambas reuniones tuvieron asistencia completa de los integrantes del Comité.

En sesión de directorio, realizada en julio de 2011, para una mejor gestión se acordó reemplazar el Comité de Gestión, el de Innovación y Nuevos Negocios y el de Marketing, Comunicaciones y Asuntos Corporativos, por los siguientes:

- Comité de Negocios: integrado por los directores Felipe Pérez Walker, Cristián Mardones Pantoja y Giorgio Macchiavello Yuras, quien lo preside. Este Comité realizó tres sesiones en el año.
- Comité de Tarifas: integrado por los directores Luis Alberto Simián Díaz, Miguel Bejide Catrileo e Ignacio Briones Rojas, quien lo preside. Este Comité realizó cinco sesiones en el año.
- Comité Ejecutivo: integrado por los directores Felipe Pérez Walker, Luis Alberto Simián Díaz, y Samuel Puentes Lacámara, presidido por este último. Este Comité realizó cinco sesiones en el año.

Comité de directores

De conformidad a lo establecido en el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas, modificado por la Ley 20.382 de fecha 20 de octubre de 2009, y a la Circular N° 1.956 de fecha 22 de diciembre de 2009 de la Superintendencia de Valores y Seguros, en el mes de mayo de 2005 se constituyó el Comité de Directores que contempla dicha normativa, el cual ha funcionado permanentemente a partir de esa fecha.

Los miembros del Comité fueron elegidos en sesión ordinaria del Directorio de fecha 5 de mayo de 2010. El Comité de Directores quedó integrado por los directores Miguel Bejide Catrileo –quien lo preside - Felipe Pérez Walker e Ignacio Briones Rojas, los dos primeros por derecho propio en su calidad de directores independientes y el tercero elegido por acuerdo del directorio.

La remuneración de cada integrante del Comité de Directores y el presupuesto de gastos de éste se acordó por la Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el 29 de abril de 2011. La remuneración quedó fijada en el mínimo legal, calculado sobre el total de la remuneración que el director percibe en su calidad de tal, -que en este caso asciende a 25,5 UTM-, y sobre ese total, se calcula dicha remuneración y el tercio adicional que dispone el inciso décimo primero de la norma legal citada, por lo que corresponde en total a 34 UTM. Esta remuneración es compatible con la remuneración fijada para el directorio por asistencia a otros comités distintos de éste.

Asimismo, se fijó como presupuesto anual de gastos de funcionamiento del Comité y asesorías para éste, el mínimo señalado por la ley y que asciende a 1.224 UTM.

Los gastos en asesorías del Comité de Directores, contratados con cargo a su presupuesto anual, aprobado por la Junta de Accionistas, alcanzaron los \$36.057.546 (1.655,33 UF). Las asesorías contratadas tuvieron por objeto respaldar el intenso trabajo desarrollado en los diversos ámbitos de acción del comité tendientes a la mejora continua de la eficiencia e innovación de la compañía en materia financiera y de negocio, tales como, la revisión y mejora de los sistemas de contratación, análisis estratégico y comercial de la empresa, revisión de la competitividad de precios del sistema, análisis funcional de valor, entre otros.

Durante el ejercicio 2011, el Comité realizó 12 reuniones, en las cuales se abocó a las siguientes materias de su competencia:

1. Examinó y aprobó operaciones con parte relacionada del Título XVI de la Ley de Sociedades Anónimas, que se presentaron, durante dicho año de las cuales se informó al directorio para su aprobación y se informará en la Junta de Accionistas, controlando las condiciones de equidad de las operaciones entre la Compañía y personas relacionadas.
2. Periódicamente analizó en detalle el balance y los estados financieros de la Compañía realizados bajo norma contable IFRS y los informes que sobre éstos le presentaron los ejecutivos de la empresa y los auditores externos, dándoles su aprobación y recomendando a su vez su aprobación al directorio en forma previa a su envío a la SVS y bolsas de valores y a su presentación a los señores accionistas.
3. Mensualmente revisó el informe de gestión de la Compañía, efectuó el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos del directorio y tomó conocimiento de la correspondencia con entes reguladores o personas relacionadas, sobre la base de los criterios definidos por éste.
4. Además, estudió y aprobó el nuevo sistema de evaluación de los ejecutivos de la Compañía.

5. Propuso al directorio efectuar un estudio sobre compensaciones (remuneraciones y beneficios) a ejecutivos, seleccionó a la consultora que realizó el estudio, analizó activamente las propuestas efectuadas por ésta a partir de dicho estudio, quedando para el año 2012 la aprobación de la propuesta final.
6. Por otra parte, tomó conocimiento, revisó, aprobó y propuso al directorio aprobar la estimación del bono variable de incentivo de los trabajadores por el ejercicio 2010.
7. Asimismo, aprobó y propuso al directorio aprobar la evaluación de desempeño de gerentes y ejecutivos principales ratificando la fórmula de cálculo, liquidación y pago del bono de incentivo.
8. Con la finalidad de reflejar en forma adecuada en el patrimonio de la Compañía los ajustes de primera aplicación de IFRS y presentar de mejor forma la realidad en sus estados financieros, analizó la alternativa de modificar el criterio aplicado en los ajustes de primera adopción de IFRS, proponiendo al directorio efectuar la retasación de parte de sus terrenos, conforme a las normas que regulan la materia y a las prevenciones efectuadas por la Superintendencia de Valores y Seguros.
9. Revisó el proceso de licitación de administración de la cartera de inversiones de la Compañía, y aprobó la asignación de la misma.
10. Realizó la evaluación y preselección de las empresas auditoras externas y de las clasificadoras de riesgo que fueron propuestas por el directorio a la Junta de Accionistas.
11. Dentro de sus atribuciones, además, tomó conocimiento de la carta de control interno emitida por la empresa de auditoría externa, sus observaciones y recomendaciones, y propuso al directorio adoptar las medidas pertinentes para corregir dichas observaciones e implementar tales recomendaciones.
12. Analizó y entregó directrices para implementar mejoras o mitigar los riesgos asociados a temas puntuales con incidencia en los estados financieros de la Compañía, tales como la gestión de cobranza, provisiones por las deudas en cobranza prejudicial y judicial, y provisiones de incobrables.
13. Tomó conocimiento de los controles internos y externos que se aplican en la Compañía, los cuales se comprometió a seguir evaluando a futuro con la gerencia general para lograr una mayor y mejor efectividad y eficiencia en su aplicación.
14. Le correspondió analizar el flujo de caja 2011 y 2012 de la Compañía y su proyección hacia el futuro, proponiendo políticas de inversión de los excedentes de caja, así como proponer al directorio la recomendación de éste a la Junta Ordinaria de Accionistas sobre distribución de dividendos correspondientes al ejercicio 2010.
15. Asimismo tomó conocimiento del pronunciamiento del Contralor General de la República, respecto a las observaciones realizadas por la Contraloría Regional, sobre los ingresos que no se consideran para la base de cálculo del precio de la concesión, y posteriormente conforme a dicho pronunciamiento se efectuó una revisión de todos los ingresos que integran dicha base de cálculo.
16. En sus funciones, el Comité de Directores además propició la realización de un estudio selectivo comparativo de precios entre el Mall Zofri y tiendas de retail de régimen general, participó activamente en su definición, tomó conocimiento de los resultados de dicho estudio y propuso medidas y acciones a seguir.
17. Respecto a las asesorías encargadas en el ejercicio anterior, a saber: asesoría de tarifas de ZOFRI S.A., asesoría de estrategias comerciales aplicadas por la Compañía y asesoría respecto al sistema de contratación con clientes de ZOFRI S.A., tendiente a analizar las posibilidades de renovación y modernización de los contratos con nuestros clientes, realizó un periódico y activo seguimiento de ellas, tomó conocimiento de los informes emitidos por los asesores, y conforme a ellos formuló diversas propuestas.
18. Por último, y considerando la envergadura e importancia del proyecto Sistema de Visación Electrónica (SVE), el Comité decidió participar activamente en el seguimiento periódico del avance de dicho proyecto. (Ver más información en página 63 de este documento).

Supervisión del desempeño

Periódicamente el directorio efectúa el monitoreo del cumplimiento de los indicadores que miden la gestión del desempeño económico, social y medioambiental establecidos en la planificación estratégica de la empresa, los que son expuestos públicamente en la Junta de Accionistas.

Asimismo, y de conformidad al Código SEP, anualmente el directorio efectúa una autoevaluación que mide sus resultados en dichos ámbitos.



Hechos Relevantes

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2011, se informó en calidad de hecho esencial lo siguiente:

4 de marzo

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que:

1. Mediante Oficio Ord N° 5756 de fecha 25 de febrero de 2011, la Superintendencia de Valores y Seguros manifestó no tener objeciones a nuestra solicitud de modificar el criterio aplicado en los ajustes de primera adopción de IFRS, retasando algunos terrenos clasificados bajo el concepto de propiedades de inversión, y realizar el mayor valor resultante entre el valor libro y el valor razonable de las mismas, producto de dicha retasación, por medio del valor presente de los flujos (canon de arriendo), efectuando determinadas prevenciones para el efecto.
2. La finalidad de dicho planteamiento es mitigar el impacto en el patrimonio de la Compañía que implican los ajustes de primera aplicación de IFRS, -que en sus estados financieros pro forma al 31 de diciembre de 2009, reflejaban un menor patrimonio de M\$ 21.856.425. De esta manera, la Compañía presentará de mejor forma la realidad en sus estados financieros.
3. La Compañía procedió a efectuar la retasación de parte de sus terrenos, esto es, aquellos clasificados como propiedades de inversión, categoría uno, del Recinto Amurallado I, conforme a las normas que regulan la materia y a las prevenciones efectuadas por esa Superintendencia.
4. La retasación de estos terrenos genera un incremento patrimonial neto de M\$21.595.992, dejando finalmente un saldo neto de ajustes de primera adopción de IFRS de M\$5.927.487.
5. Finalmente, se le informó que la sociedad reflejará el cambio de criterio contable en el costo atribuido de las propiedades de inversión a la fecha de transición en sus estados financieros al 31 de diciembre de 2010, reexpresando los estados financieros presentados en los periodos intermedios anteriores (31 de marzo, 30 de junio y 30 de septiembre de 2010).

15 de marzo

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que procedía rectificar el hecho esencial antes transcrito y reemplazar el numeral 4, por un texto del siguiente tenor: "La retasación de estos terrenos genera un incremento patrimonial neto de M\$22.121.191, dejando finalmente un saldo neto de ajustes de primera adopción de IFRS de M\$6.425.685."

25 de marzo

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que en sesión de directorio celebrada el día 31 de marzo de 2011, se acordó convocar a Junta General Ordinaria de Accionistas para el día 29 de abril próximo, a las 11:00 horas, a celebrarse en las oficinas de la Sociedad, ubicadas en la ciudad de Iquique, Edificio de Convenciones s/n, cuarto piso, Recinto Amurallado de ZOFRI. Las materias a tratar en la Junta serán las siguientes:

1. Aprobación de la Memoria Anual, Balance General, Estados de Resultados e Informe de los Auditores Externos correspondientes al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2010.
2. Política de Dividendos.
3. Política de distribución del saldo neto acreedor (utilidad) de ajustes de primera aplicación de IFRS
4. Distribución de utilidades del ejercicio 2010 y proposición de reparto de dividendos.
5. Elección del directorio para el período 2011-2013.
6. Remuneración y gastos del directorio
7. Remuneración y presupuesto de gastos del Comité de Directores.
8. Actividades y gastos del Comité de Directores.
9. Designación de auditores externos.
10. Designación de empresas clasificadoras de riesgo.
11. Designación del periódico para efectos de la publicación de la citación a juntas y demás publicaciones sociales exigidas por ley.
12. Informe sobre operaciones previstas en el artículo 146 y siguientes de la ley N° 18.046; y
13. Otras materias de interés social y de competencia de la junta.

1° de abril

1. Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que en sesión de directorio celebrada el 31 de marzo de 2011, se acordó por unanimidad, proponer en la Junta General Ordinaria de Accionistas que debe realizarse el 29 de abril de 2011, que la política de futuros dividendos de la Compañía será propender al reparto del 100% de la utilidad de cada ejercicio, en la medida que las necesidades de inversión y crecimiento así lo permitan.
2. Consecuente con lo anterior, el directorio acordó proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, la distribución del 100% de lo efectivamente realizado en los años 2009 y 2010 correspondiente al saldo neto acreedor (utilidad) de los ajustes de primera aplicación de IFRS, esto es, la suma de \$1.103.418.662 lo cual, en caso de ser aprobado por la Junta, se pagará de la siguiente forma:
 - Dividendo eventual N°42, por un total de \$1.103.418.662 a razón de \$5,0026 pesos por acción, pagadero el día 27 de mayo de 2011.
3. Proponer a la Junta Ordinaria de Accionistas, la distribución del 100% de las utilidades del ejercicio del año 2010, esto es, la suma de \$8.166.495.603, lo cual, en caso de ser aprobado por la Junta, se solucionará en dos pagos:
 - Dividendo definitivo N° 43 por un total de \$5.734.228.243 a razón de \$25,9974 pesos por acción, pagadero el día 27 de mayo de 2011.
 - Dividendo definitivo N° 44 por un total de \$2.432.267.360 a razón de \$11,0272 pesos por acción, pagadero el día 26 de agosto de 2011.

Todos los dividendos correspondientes a las acciones de serie única.

29 de abril

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que en Junta Ordinaria de Accionistas de la Sociedad celebrada el día 29 de abril de 2011, a la que asistieron el 80,036% de las acciones emitidas, suscritas y pagadas, se adoptaron por unanimidad, entre otros, los siguientes acuerdos:

1. Aprobar la memoria, balance general, estados de resultados e informe de los auditores externos, correspondientes al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2010.
2. Distribuir el 100% de lo efectivamente realizado en los años 2009 y 2010, correspondiente al saldo neto (utilidad) de los ajustes de primera aplicación de IFRS, esto es, la suma de \$ 1.103.418.662, que se pagará de la siguiente forma:
 - Dividendo eventual N°42, por un total de \$ 1.103.418.662 a razón de \$ 5,0026 pesos por acción, pagadero el día 27 de mayo de 2011.-

3. Distribución del 100% de las utilidades del ejercicio del año 2010, esto es, la suma de \$ 8.166.495.603, lo cual se solucionará en dos pagos:
 - Dividendo definitivo N° 43 por un total de \$5.734.228.243 a razón de \$25,9974 pesos por acción, pagadero el día 27 de mayo de 2011.-
 - Dividendo definitivo N° 44 por un total de \$2.432.267.360 a razón de \$11,0272 pesos por acción, pagadero el día 26 de agosto de 2011.

Todos los dividendos correspondientes a las acciones de serie única.

4. Elegir como directores a las siguientes personas:

Felipe Pérez Walker (Independiente)
Miguel Bejide Catrileo (Independiente)
Giorgio Macchivello Yuras
Waldo Mora Longa
Luis Alberto Simian Díaz
Gonzalo de Urruticoechea Sartorius
Ignacio Briones Rojas

Felipe Pérez Walker y Miguel Bejide Catrileo fueron elegidos en carácter de directores independientes.

5. Fijar la remuneración de los directores en los mismos términos acordados en Junta Ordinaria de Accionistas del año 2010.
6. Designar a la empresa Ernst & Young, como auditores externos para el ejercicio correspondiente al año 2011, por un honorario total anual de 1.780 UF.
7. Designar como empresas clasificadoras de riesgo para el ejercicio 2011, a las empresas clasificadora de riesgos Feller & Rate y Humphreys.
8. Designar como periódico del domicilio social en el cual se realizarán las publicaciones exigidas por la ley, al periódico Diario 21 de Iquique, y como periódico de circulación nacional al Diario Estrategia de Santiago.

6 de mayo

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros:

1. En sesión constitutiva, celebrada el día de ayer, el directorio elegido en la última junta ordinaria de accionistas, tomó conocimiento de la declinación de Gonzalo de Urruticoechea Sartorius a su designación como Director de la Compañía, y de la renuncia de Waldo Mora Longa al mismo cargo, la cual luego notificó mediante ministro de fe.
2. El directorio a continuación acordó, designar como nuevo presidente del directorio, que lo será también de la Compañía, a Luis Alberto Simian Díaz y como vicepresidente a Ignacio Briones Rojas.
3. Además, se acordó que el Comité de Directores será integrado por los directores Felipe Pérez Walker, Miguel Bejide Catrileo e Ignacio Briones Rojas, los dos primeros por derecho propio en su calidad de directores independientes y el tercero por acuerdo del directorio. Los directores designados para conformar el Comité de Directores, aceptaron su designación.

9 de mayo

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros que en sesión de directorio celebrada el mismo día, y a consecuencia de la declinación y renuncia presentada por los ex directores Gonzalo de Urruticoechea Sartorius y Waldo Mora Longa, respectivamente, el Directorio conforme a lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Sociedades Anónimas, procedió a designar como nuevos Directores de la Compañía, en reemplazo de aquellos, a Samuel Eduardo Puentes Lacámara y Cristián Rodrigo Antonio Mardones Pantoja, quienes se incorporaron en calidad de tales a la sesión aceptando sus respectivas designaciones.

21 de diciembre

Se comunicó a la Superintendencia de Valores y Seguros, que con esa fecha el gerente general fue notificado mediante Ministro de Fe de la renuncia voluntaria de Cristián Mardones Pantoja al cargo de director de la Compañía.



Ariel Pérez Acuña

Claudia Rojas Campos

Jaime Soto Zura

Héctor Eugenio Cortés Mangelsdorff

Juan Cristóbal Donoso Larraín

GERENTES

Gerente general
Héctor Eugenio Cortés Mangelsdorff
 Ingeniero Civil Industrial
 R.U.T.: 6.787.331-9

Gerente de Administración y Finanzas
Ariel Vladimir Pérez Acuña
 Contador Auditor
 R.U.T.: 11.860.755-4

Gerente de Asuntos Legales
Claudia Ivonne Rojas Campos
 Abogado
 R.U.T.: 11.631.212-3

Gerente de Negocios
Juan Cristóbal Donoso Larraín
 Ingeniero Civil Industrial
 R.U.T.: 9.672.622-8

Gerente de Operaciones
Jaime Enrique Soto Zura
 Ingeniero Comercial
 R.U.T.: 10.185.705-0

SUBGERENTES

Subgerencia de Proyectos
Rafael Rojas Gálvez
 Arquitecto
 R.U.T.: 6.109.078-9

Subgerencia de Desarrollo y Estudios
Werner Wasaff Núñez
 Ingeniero Comercial
 R.U.T.: 13.214.158-4

Subgerencia de Auditoría y Control de Gestión
Guillermo Gallardo Olcay
 Contador Auditor
 R.U.T.: 7.342.494-1

Subgerencia MALL
Rodrigo García Escobar
 Ingeniero Comercial
 R.U.T.: 10.038.453-1

Subgerencia de Gestión Inmobiliaria
Jorge Domínguez Orellana
 Ingeniero Comercial
 R.U.T.: 8.715.671-0

Subgerencia de Seguridad
Armando Fuentes Pozo
 Coronel de Carabineros de Chile en Retiro
 R.U.T.: 8.555.097-7

Subgerencia de Obras e Inspecciones
Claudio González Contreras
 Ingeniero Civil en Obras Civiles
 R.U.T.: 9.570.338-0

Subgerencia de Operaciones
Pablo Valdés Vergara
 Ingeniero Civil Industrial
 R.U.T.: 9.666.614-4

Subgerencia de Finanzas
Raúl Cámara Cámara
 Contador
 R.U.T.: 6.890.378-5

Subgerencia de Contabilidad
Jorge Meza Vega
 Contador Auditor
 R.U.T.: 13.456.075-4

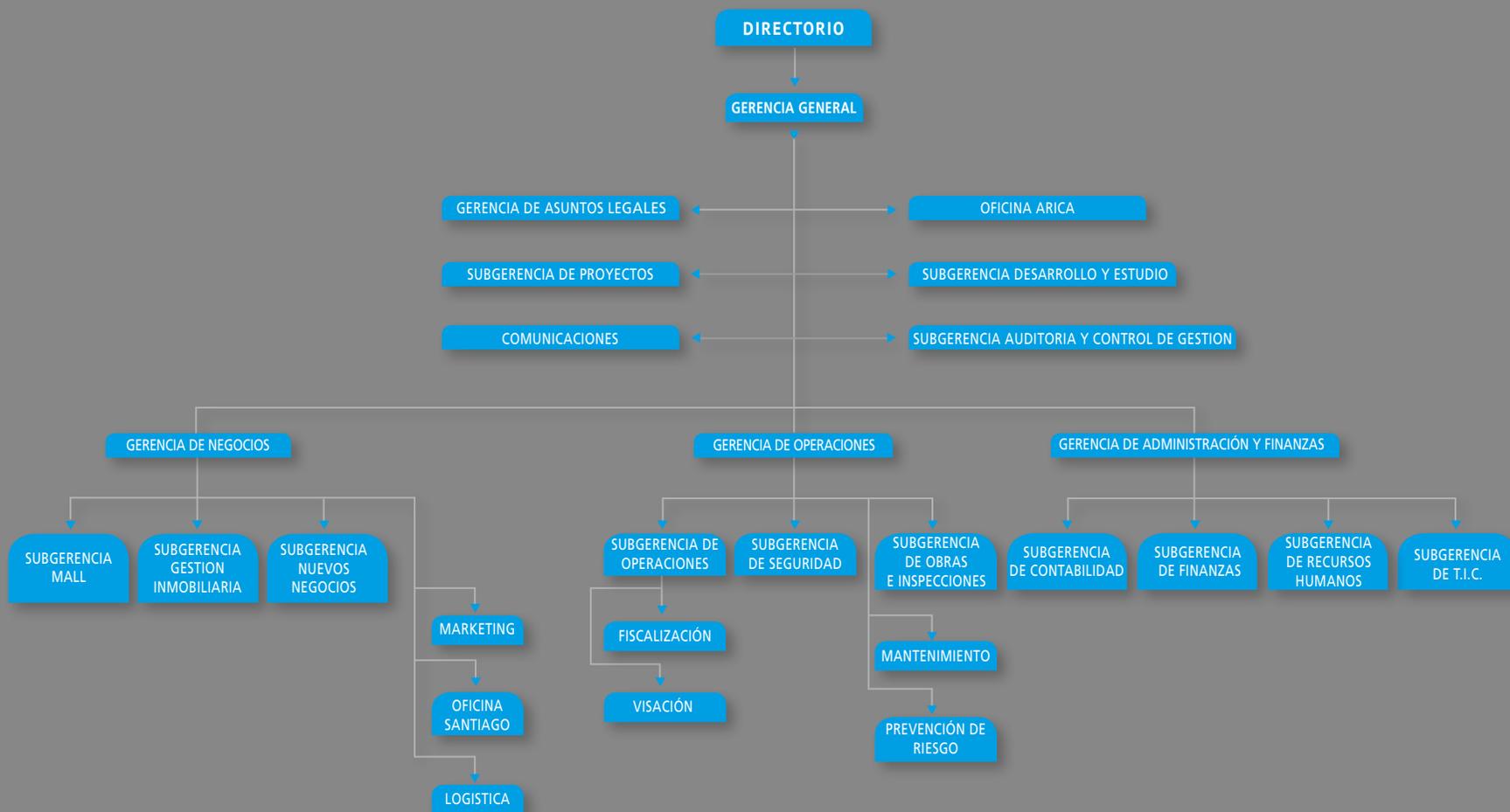
Subgerencia de Recursos Humanos
Juan Schulz Azócar
 Contador Auditor
 R.U.T.: 14.406.220-5

Subgerencia de T.I.C. (I)
Ariel González Muñoz
 Ingeniero Civil Electrónico
 R.U.T.: 8.717.011-K

Estructura Operativa

La estructura operativa de ZOFRI depende del directorio y está encabezada por su gerente general, Héctor Eugenio Cortés Mangelsdorff.

El gerente general es elegido mediante proceso de concurso público y su función como más alto ejecutivo de la organización es planear, conducir y administrar las diferentes áreas de ZOFRI S.A., para asegurar el cumplimiento de la misión de la empresa, asegurando su rentabilidad en el corto y largo plazo, generando valor para los accionistas, clientes, empleados y el entorno en que desarrolla sus actividades.





*"Experiencia", Vanessa Montes Arcos, 24 años, Iquique,
Mención Honrosa, Concurso Fotográfico
"Rostros de mi Región"*

Parámetros del reporte futuro

Si bien para ZOFRI S.A. este es el quinto año consecutivo en que publica su Reporte de Sostenibilidad, es la primera vez que lo hace bajo el formato de Reporte Integrado, esto es, fusionando en un solo documento su Memoria Anual y el Reporte de Sostenibilidad, lo que los hace pioneros al adoptar esta nueva tendencia mundial, además de seguir con el compromiso asumido de informar a sus partes interesadas respecto a su desempeño e impacto en materias económicas, sociales y ambientales.

Este documento fue elaborado de acuerdo a los principios de contenido y de calidad así como a los lineamientos establecidos en la nueva metodología de tercera generación (G3.1) de Global Reporting Initiative (GRI), publicada el 28 de marzo de 2011, además de comprender todos los contenidos mínimos exigidos por la ley de sociedad anónimas y la N.C.G. N° 30 de 1989 de la Superintendencia de Valores y Seguros para la Memoria Anual que deben elaborar las sociedades inscritas en el Registro de Valores.

En este reporte integrado, ZOFRI S.A. da cuenta de su desempeño del período comprendido entre el 1° de enero y el 31 diciembre de 2011, comparativo a igual período de 2010. En algunos casos, a objeto de mostrar tendencias, se incluyen cifras de años anteriores.

Límites del reporte

El presente Reporte es un documento que analiza la gestión de ZOFRI S.A. en cuanto a su esfera directa de actuación y sólo en algunos casos - para efectos de que pueda comprenderse de una mejor manera - se hará referencia al Sistema ZOFRI, a alguna de sus unidades de negocio o a entidades que se encuentran en su esfera inmediata pero no directa de gestión.

Su casa matriz está ubicada en Iquique, capital de la región de Tarapacá. No cuenta con empresas filiales ni terceriza los procesos de su operación, toda vez que la administración de su gestión está dada por diferentes áreas, las que están integradas por personal propio.

ZOFRI S.A. cuenta con instalaciones en las ciudades de Iquique, Arica y Santiago. Desde cada una de ellas, y de acuerdo al plan de negocios establecido, efectúa sus operaciones en dichas zonas.

ZOFRI S.A. no dispone de oficinas en el extranjero, pero mantiene una estrecha red de contactos con instituciones nacionales e internacionales tendientes a potenciar y a fortalecer su gestión de negocios, ya que la zona franca cumple un importante rol como fuente de aprovisionamiento de los países del entorno geográfico.

Técnicas para la medición de datos y bases de cálculo

Para la generación de estadística respecto de ventas y compras del Sistema Franco la información es proporcionada por los usuarios, quienes incorporan su movimiento comercial a un sistema único o base de datos que administra ZOFRI S.A.

Con respecto a la información financiera que incorpora este documento, incluido el pago de la Concesión que hace ZOFRI S.A. al Estado de Chile por administrar el sistema, ésta fue obtenida de los Estados Financieros de la Compañía los que, para el caso del año que se reporta en esta oportunidad, son cifras auditadas externamente por la empresa Ernst & Young, la que para dichos efectos realiza la auditoría conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile, verificando que los estados financieros de la Compañía cumplan las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Las cifras relativas a importaciones y exportaciones toman como referencia las publicaciones realizadas por organismos técnicos chilenos tales como ProChile, Banco Central y Servicio Nacional de Aduanas.

Asimismo, para capturar otros índices económicos y sociales, se ha recurrido a la información generada por otras entidades nacionales y extranjeras, como el Banco Central de Chile, CEPAL y la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción.

Para efectos de mejor comprensión del presente Reporte, las cifras sobre ventas y compras del sistema ZOFRI se expresan en dólares americanos (US\$), donde el tipo de cambio utilizado es el dólar observado al día de cierre de cada ejercicio. Las demás cifras se presentan en la moneda corriente nacional, esto es, en pesos chilenos.

Partes interesadas prioritarias

Las partes interesadas prioritarias de ZOFRI S.A. son los accionistas; las autoridades locales, regionales y nacionales; los usuarios del Sistema Franco y sus trabajadores; los trabajadores de ZOFRI S.A.; los contratistas y proveedores; la comunidad y los consumidores del sistema; los transportistas y los cargadores del recinto amurallado; los medios de comunicación locales, regionales y nacionales; el Sistema Portuario y el Sistema Aeroportuario.

En 2011 se realizó un proceso interno destinado a revisar el mapeo de partes interesadas, el que permitió constatar que en lo sustancial siguen siendo las mismas que fueron ampliamente descritas en la página 11 del reporte 2009, disponible en <http://www.zofri.cl/index.php/es/reportes-de-sostenibilidad.html>.

Proceso de Retroalimentación Reporte 2010

En el curso del mes de noviembre de 2011 se realizó un proceso de retroalimentación formal mediante entrevistas semi estructuradas, las que fueron aplicadas a 27 personas representantes de los sectores autoridades regionales, usuarios y clientes, proveedores, comunidad y trabajadores propios y de terceros.

En general las partes interesadas de ZOFRI conocen los reportes de sostenibilidad, particularmente los de las grandes empresas mineras que tienen instalaciones en la región y se muestran gratamente sorprendidos de que ZOFRI esté dentro de ese grupo de élite.

Percepción general sobre responsabilidad social

Para los entrevistados en este proceso preocuparse de la transparencia, el respeto y el apoyo a los trabajadores, así como a contratistas y proveedores son las prácticas que mejor reflejan la responsabilidad social de una empresa, seguido por la actuación ética en los negocios y la preocupación por los clientes y los productos. En tanto que, aunque sigue siendo importante, la práctica más lejana a la responsabilidad social es realizar ayudas filantrópicas, aportes o caridad a instituciones de beneficencia.

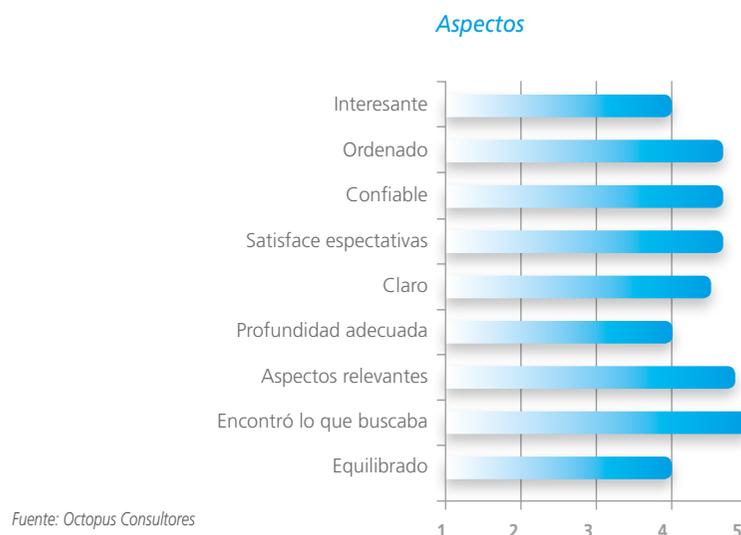
Percepción general



Fuente: Octopus Consultores

Opinión sobre el reporte 2010

La opinión consolidada de las partes interesadas prioritarias muestra aceptación al tratamiento de los diferentes temas en el reporte, logrando todos ellos una calificación igual o superior a cuatro en un máximo de cinco.



Asuntos de interés de partes interesadas

Al consultárseles sobre aspectos concretos de ZOFRI como empresa, la opinión consolidada de las partes interesadas prioritarias señala que aporta al desarrollo nacional, que tiene perspectivas futuras y que se preocupa del desarrollo de la comunidad.

En un plano intermedio, plantean que es honesta, que tiene un nivel tecnológico bueno pero perfectible, que se preocupa de sus trabajadores, es cercana a la comunidad, es transparente, eficiente y se preocupa por el medioambiente.

En tanto que los aspectos que tienen más baja calificación - si bien sobre 2,75 esto es por encima de la mediana - son su seguridad operativa y su preocupación por los proveedores y colaboradores de estos.

Dentro de las sugerencias de mejora planteadas por las partes interesadas, se señala la necesidad de difundir la génesis de ZOFRI, su rol actual y sus perspectivas futuras; el establecimiento de una política explícita en la relación con los proveedores; la creación de relaciones de confianza con las partes interesadas y una mayor empatía con sus preocupaciones.





Jeanette Barraza

Transportista y dirigente gremial

“En el año 2000 existían muchos problemas relacionados con el transporte de productos a Perú, eso nos obligó a organizarnos y a tratar de buscar en común soluciones que en forma particular no podíamos realizar.

En ese momento no teníamos quien nos liderara, apoyara o guiara sobre qué puertas había que golpear para solucionar los problemas y con la formación de un sindicato de transportes en Arica, me inicié como dirigente.

En 2011 logramos consolidarnos como Asociación Gremial, de la que soy presidente. Es curioso, pero la gran mayoría de las personas que están a la cabeza de las empresas de transporte son mujeres: tenemos 50 empresas y más de treinta de ellas son de mujeres. En el directorio somos cinco mujeres y un hombre, el vicepresidente. Sin duda eso es un logro.

El problema que teníamos con ZOFRI era que como empresas de transportes no éramos reconocidos como usuarios del sistema franco, no podíamos tener un lugar desde donde poder operar. Por ejemplo mi papá, al igual que casi todos los transportistas, se inició en una esquina. Allí se paraba con su maletín esperando a los clientes para poder ir armando las cargas.

De a poco se fueron haciendo ampliaciones en la Zona Franca, pero a los transportistas jamás nos ofrecieron un lugar. Cada empresa de transporte tuvo que ampararse con otro empresario que le cedía un espacio dentro de sus instalaciones. En mi caso para poder estar acá tuve que abrir un giro de importadora y exportadora, cuando yo no importo ni exporto: transporto las mercaderías en mi camión.

A consecuencia del paro se armaron comisiones de trabajo con el gobierno como garante, lo que fue muy importante para nosotros. En esa instancia pudimos presentarle a la administradora nuestros problemas, hemos tenido conversaciones y a pesar que no se han solucionado todos los problemas, hemos avanzado en algunos aspectos y otros están en vías de solución.

Nos dieron un lugar de estacionamiento y vamos a poder estacionar ahí los camiones cargados, lo que va a solucionar parte significativa del caos vial. Además ahora tenemos la posibilidad de arrendar sin tener que usar subterfugios. Estos han sido grandes logros y estamos muy contentos por eso”.

Cambios respecto del reporte anterior

El principal cambio de este reporte en relación al año anterior es que el directorio tomó la determinación de integrar al mismo los aspectos legales, estatutarios y estados financieros, de modo de unir en un solo documento el reporte de sostenibilidad y la memoria anual. Esto permite hacer más comprensible la envergadura de la empresa, sus desafíos y las respuestas que da tanto a las inquietudes sociales, medioambientales y financieras que revisten importancia para todas las partes interesadas.

Por otra parte, tal como informamos en el reporte 2010, ZOFRI S.A. en su calidad de sociedad anónima abierta a contar del 1° de enero de 2009 se acogió a las normas contables IFRS, que permiten la convergencia de los Principios Contables Generalmente Aceptados en Chile a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) lo que le ofrece a los usuarios información financiera transparente, comprensible y comparable con otras entidades a nivel mundial.

En este cuarto ejercicio sucesivo de reportar se utilizó la Guía para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad ZOFRI S.A., publicada en octubre de 2010, adicionando los cuatro nuevos indicadores de la metodología G3.1.

Membresías

En el ánimo de colaborar y aportar en instancias relacionadas con el desarrollo de su actividad, ZOFRI S.A. integra y se vincula de forma permanente con diferentes agrupaciones e instituciones.

A nivel local, esto es en la I y XV regiones, ZOFRI participa en la Asociación de Industriales de Alto Hospicio A.G. y en la Cámara de Comercio e Industrias de Iquique. Con estas cámaras de comercio e industria se han generado relaciones de mutuo beneficio que se han manifestado en la generación de acciones conjuntas como realización de seminarios y misiones comerciales.

A nivel nacional, ZOFRI está afiliada a la Cámara de Comercio de Santiago A.G. y a la Sociedad de Fomento Fabril A.G., SOFOFA.

En tanto que a nivel bilateral, participa en la Cámara Chileno Boliviana de

Comercio A.G., en el Comité Empresarial Chile - Bolivia y en la Cámara Nacional de Exportadores de Bolivia (CANEB). También mantiene relaciones con la Cámara Chileno Taiwanesa de Comercio A.G., con el Comité Empresarial Chile - China.

Con el objeto de promocionar la zona franca de Iquique y sus beneficios, ZOFRI S.A. participó en la ExpoCruz de Santa Cruz, Bolivia, donde se realizó una presentación del sistema en conjunto con otras empresas logísticas de la región.

Tabla de indicadores

A objeto de simplificar y facilitar la lectura de este documento a todas las partes interesadas, en la página 172 de este documento se incluye la Tabla de Indicadores GRI, que es un índice temático que permite seleccionar la información de acuerdo a los intereses de cada lector.

Nivel y aseguramiento externo del reporte

En este Reporte se incluye un total de 79 de los 84 indicadores generales: 9 de los 9 posibles en la Dimensión Económica; 44 de los 45 posibles en la Dimensión Social; y 26 de los 30 posibles en la dimensión medioambiental, lo que es consistente con el nivel A de la metodología G3.1 propuesta por GRI.

A los indicadores ya señalados, en esta oportunidad se adicionó el indicador FS9 contemplado por el suplemento del sector financiero, área a la que no pertenece el giro de ZOFRI, pero para la cual resulta de alta materialidad.

Nivel de Aplicación GRI

De acuerdo a estos resultados, ZOFRI presentó sus antecedentes a Global Reporting Initiative, el que otorgó el sello que certifica la aplicación de la metodología en nivel A+, el que se adjunta en tapa 2 de este documento.



Punto de contacto

Si usted tiene dudas, inquietudes o desea hacer un aporte pueden comunicarse con Johanna Díaz Riquelme, a través de la casilla electrónica: reportezofri@zofri.cl

Aporte de Zofri al desarrollo regional

2



*"Amtayiri", Fabiola Ramírez Segura, 23 años, Arica,
Mención Honrosa, Concurso Fotográfico
"Rostros de mi Región"*



En sus **36 años** de existencia, ZOFRI S.A. se ha consolidado como una de las más importantes zonas francas de Sudamérica: se la reconoce como el principal y más gravitante **centro de negocios del Cono Sur del continente**, por ser el puente comercial que los une con los principales países del orbe, en especial con **los mercados asiáticos**.

Mercados de destino del sistema franco

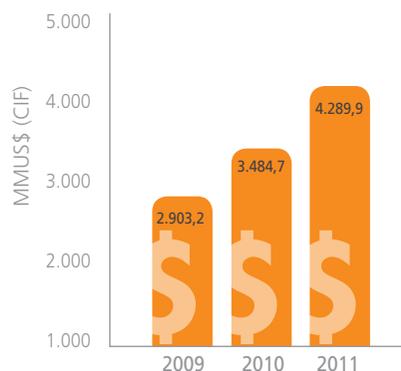
De acuerdo al modelo de negocios, los principales mercados del Sistema están en Chile y en los países vecinos.

En el extranjero, los principales mercados de destino del Sistema son Bolivia, Paraguay y Perú. Zofri vende a dichos países el 74% del total de las exportaciones de Chile a estos mercados.

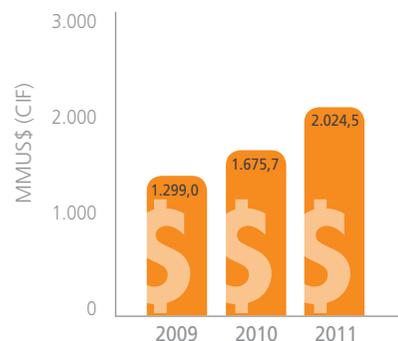


Las ventas de las empresas usuarias instaladas en la zona franca de Iquique alcanzaron durante el 2011 los MMUS\$ 4.289,9 (CIF), superando los MMUS\$ 3.484,7 (CIF) de 2010.

Ventas de exportación del sistema franco



Ventas del sistema franco dentro de Chile



En tanto que las ventas de las empresas usuarias instaladas en ZOFRI, dentro de Chile, están focalizadas en las regiones de Tarapacá y Arica-Parinacota, las que en 2011 ascendieron a MMUS\$ 2.024,5, lo que es superior a los dos años anteriores.



Aporte anual de Zofri a las comunas

Iquique es hoy una de las ciudades más potente de Chile, con un importante crecimiento de su población, concentrando inversiones en rubros como el turismo, la minería, la construcción y la actividad pesquera.

En ello ZOFRI S.A. ha jugado un rol fundamental, pues el comercio continúa manteniendo su lugar como el principal pilar de la economía de Tarapacá, en tanto que en Arica está atrayendo inversionistas para la actividad industrial.

Aporte monetario a las comunas

La legislación que dio origen a la zona franca de Iquique considera, como parte del precio de la concesión que otorga el Estado de Chile a la administradora, el pago por parte de ésta de un 15% de sus ingresos brutos percibidos anualmente, los que se entregan a los once municipios que componen las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá, de acuerdo con la proporcionalidad que establece la normativa vigente.

Este es el único caso en Chile en que una sociedad anónima de capital abierto entrega, de acuerdo con el marco legal que regula su funcionamiento, una cantidad relevante de sus ingresos brutos a cada uno de los municipios de la zona donde ejecuta su operación.

Este aporte, que beneficia directamente a los habitantes de esas localidades, impacta positivamente los presupuestos comunales, toda vez que los municipios reciben recursos frescos para financiar obras y proyectos sin tener que postular a fondos concursables.

Con el propósito de transparentar el proceso de cálculo y posterior reparto de los fondos, hay una primera revisión que es ejecutada por la Subgerencia de Auditoría Interna de ZOFRI S.A. y posteriormente está sujeta al visto bueno de auditores externos elegidos por la Junta de Accionistas que en este ejercicio fue Ernest & Young, de la Contraloría General de la República y del Ministerio de Hacienda.

Fondo generado en 2011

En el ejercicio 2011, por concepto del aporte del 15% se generó un fondo de \$3.973.740.518, cifra que fue repartida a los municipios en febrero de 2012. Estos recursos serán utilizados en la ejecución de nuevas obras o en la conclusión de obras iniciadas en años anteriores.

Aporte a las comunas

Desde su creación, ZOFRI S.A. ha aportado a las 11 comunas de las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá, 55 mil millones de pesos, el 38% de los cuales se ha recaudado en los últimos seis años.

Valores históricos expresados en miles de pesos.

Beneficiario	%	2006	2007	2008	2009	2010	2011
I. M. de Iquique	20	617.303	530.239	721.554	770.541	754.636	794.748
I. M. de Alto Hospicio	20	617.303	530.239	721.554	770.541	754.636	794.748
I. M. de Pozo Almonte	6	185.191	159.072	216.467	231.162	226.391	238.424
I. M. de Pica	6	185.191	159.072	216.467	231.162	226.391	238.424
I. M. de Colchane	6	185.191	159.072	216.467	231.162	226.391	238.424
I. M. de Camiña	6	185.191	159.072	216.467	231.162	226.391	238.424
I. M. de Huara	6	185.191	159.072	216.467	231.162	226.391	238.424
I. M. de Arica	20	617.303	530.239	721.554	770.541	754.636	794.748
I. M. de Putre	3	102.884	88.373	120.259	128.423	125.773	132.458
I. M. de General Lagos	3	102.884	88.373	120.259	128.423	125.773	132.458
I. M. de Camarones	3	102.884	88.373	120.259	128.423	125.773	132.458
TOTALES		3.086.516	2.651.196	3.607.774	3.852.702	3.773.182	3.973.741

Fuente: ZOFRI S.A. (Información verificada por Ernest & Young, auditores externos)

COMPORTAMIENTO DEL 15% EN ESTOS ÚLTIMOS 6 AÑOS



Presupuestos Comunales

Los recursos provenientes del 15% constituyen un significativo impacto en el presupuesto de inversión social de cada una de las 11 comunas beneficiadas, el que varía desde un 22 a un 100%.

Incidencia del aporte de ZOFRI S.A en el presupuesto total municipal en 2011

Comuna	Incidencia
Arica	3,5%
General Lagos	30%
Camarones	12%
Putre	11%
Iquique	2%
Alto Hospicio	9%
Pozo Almonte	5%
Pica	20%
Huara	10%
Camiña	22%
Colchane	60%

Fuente: Municipios de las comunas consultadas

Aporte al empleo regional

Dada la naturaleza de su giro, ZOFRI S.A. ocupa un número relativamente bajo de colaboradores directos, los que en diciembre de 2009 llegaban a 206 y a 205 a diciembre de 2010. Esta cifra alcanzó los 220 trabajadores a diciembre de 2011.

Sin embargo, sus 1.944 empresas usuarias – constituidas por 1.921 que operan en Iquique y Alto Hospicio; 15 en Iquique y Arica; y 59 sólo en Arica – ofrecen, entre empleos directos e indirectos, 35.800 puestos de trabajo, equivalentes al 22% de la fuerza laboral de la Región de Tarapacá.

Inversión social en las comunas

Si bien ZOFRI S.A. no cuenta con facultades legales para supervisar el destino de los fondos provenientes del 15%, mantiene una fluida relación con todos los municipios para conocer las obras que se han ejecutado con ellos.

Dada la multiplicidad de proyectos de inversión social que realizan las 11 municipalidades beneficiarias, en este Reporte se explicitan sólo las principales iniciativas impulsadas por los municipios durante el año 2011, utilizando los fondos generados en 2010 y entregados a las comunas en febrero de 2011.

Información completa de los proyectos puede requerirse en www.zofri.cl

Arica:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Arica derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$794.748.104, mientras que en 2010 fue de \$754.636.000.

Las inversiones sociales más importantes realizadas en la comuna de Arica están ligadas al desarrollo de la infancia, es así como el liceo agrícola de San Miguel de Azapa ubicado a 12 kilómetros de Arica, recibió con gran alegría la implementación de juegos infantiles para sus alumnos, estos juegos serán utilizados no tan sólo por los alumnos del liceo, sino también por todos los niños y jóvenes del valle.

En Arica el sector de Villa Primavera también fue implementado con espacios para la entretención con juegos infantiles y espacios recreativos. esta importante implementación de baterías de juegos fueron inauguradas junto a otras obras de importante aporte comunitarios en la ciudad.





General Lagos:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de General Lagos, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$132.458.017, mientras que en 2010 fue de \$125.773.000.

Entre las obras realizadas por la Municipalidad, resalta la iluminación de la plaza del poblado de Cosapilla, donde se celebran las fiestas patronales y otras actividades comunitarias.

En la Estancia Antapujo se construyó un bebedero bombeado por un panel solar, innovación que representa un beneficio tanto para los habitantes de esta localidad como para quienes la visitan.

En tanto que en Chulluta se construyó un gimnasio techado que ayudará a la creación de espacios deportivos y culturales.

Camarones:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Camarones, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$132.458.017, mientras que en 2010 fue de \$125.773.000.

La población de la Caleta de Camarones se ha seguido beneficiando con la puesta en marcha en 2011 del Circuito Arqueológico y Turístico Chinchorro, potenciando el emprendimiento de sus habitantes mediante capital semilla (Sercotec).

Algunos casos destacados son el del pescador artesanal Jorge Ardiles, quién ahúma productos marinos con una máquina construida por él mismo, alimentos que vende a turistas y localidades cercanas.

Carmen Tapia Maturana, amplió su casa y formó el primer restaurante de la Caleta, el "Poseydón", donde ofrece lo mejor de su gastronomía. Al respecto ella dice "No tenía prácticamente nada, pero estaba llena de sueños; el municipio me entregó las bases para mi emprendimiento, pero nada habría sido posible si los aportes de ZOFRI no hubiesen llegado a nuestra caleta. Ahora me puedo proyectar junto a mi familia".



Putre:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Putre, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$132.458.017, mientras que en 2010 fue de \$125.773.000.

Con este aporte Putre materializó distintas obras de inversión social y productiva para sus mil doscientos habitantes, entre ellas mejoramientos de plazas, canchas y escuela municipal.

Otra obra destacada fue la asignación de recursos para la radio comunitaria, la que en 2011 mejoró sus condiciones logrando una mejora de señal y cobertura entregando información a un mayor número de localidades y habitantes.

Además, en 2011 fue posible materializar la sala multiuso de la Dirección de Desarrollo Comunal, espacio destinado a reuniones sociales y eventos.

Por su parte, el Liceo Técnico y Profesional de Putre realizó el cierre perimetral de sus instalaciones, mejoras que se suman al equipamiento urbano y municipal del poblado.



Iquique:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Iquique, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$794.748.104, mientras que en 2010 fue de \$754.636.000.

Al igual que en los años anteriores, los recursos aportados a esta comuna fueron utilizados fundamentalmente para tres aspectos: Deporte popular, seguridad ciudadana y recreación familiar.

En deporte se mejoraron diversas multicanchas en toda la ciudad, entre las cuales están las de Teniente Ibáñez, Huantajaya II, Santa Laura, Villa Quitasoles, Plaza Arica y Dunas II.

En tanto que en el ámbito de la seguridad ciudadana, se procedió a la adquisición de vehículos de seguridad y la instalación de cámaras de vigilancia.

Mientras que en recreación familiar se usaron fondos para adquirir equipamiento de juegos infantiles para hermostear Playa Brava.

Alto Hospicio:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Alto Hospicio derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$794.748.104, mientras que en 2010 fue de \$ 754.636.000.

Estos recursos fueron utilizados primordialmente en juntas vecinales de distintos sectores de la comuna, destacando la construcción de la sede social de la junta de vecinos "Pioneros del Desierto" y la construcción de las sedes sociales de los clubes para el adulto mayor "Las Azucenas" y "Flores del Desierto".

Además se invirtió en el mejoramiento de dependencias municipales y de la Plaza Belén.



Pozo Almonte:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Pozo Almonte, capital de la Provincia de Tamarugal, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$238.424.431, mientras que en 2010 fue de \$226.391.000

En 2011, con los fondos provenientes del aporte de ZOFRI, se completó la instalación de semáforos en los principales cruces de calles y se realizó el mejoramiento tanto de la Plaza Huayca, como de la sede social vecinal de Mamiña y de dependencias municipales de Pozo Almonte.



Pica:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Pica derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$238.424.431, mientras que en 2010 fue de \$226.391.000.

Con los aportes recibidos por parte de ZOFRI S.A. en la comuna se desarrollaron distintas obras de impacto social en el área de deportes y recreación y en infraestructura.

Es así como se construyó la sede de fútbol, el parabién del Valle de Quisma, la sede para discapacitados y el sombreado público de Matilla y se habilitó el Albergue de Matilla.

Además, se mejoró el estadio municipal de Pica, la multicancha de Matilla, la sede de la Junta Vecinal Hermanos Carrera, la Plaza Verde, el sistema de alumbrado público Juan Márquez, la planta de tratamiento de Matilla y el camino de acceso a Valle de Quisma.

Huara:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Huara derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$238.424.431, mientras que en 2010 fue de \$226.391.000.

Entre las obras realizadas en el sector de apoyo a la salud, se puede mencionar el diseño de la habilitación de las dependencias de la farmacia y droguería "Libertad", el mejoramiento de las estaciones médicas de Pisagua y de Miñi Miñe, la construcción de la regulación del sistema eléctrico de la posta de Huara y se invirtieron recursos en la construcción y mejoramiento del sistema de agua potable en Aroma.

En temas de energía, se normalizó la red eléctrica de la Biblioteca de Pisagua, se construyeron tres sistemas de alumbrado domiciliario en Aroma, se amplió la red eléctrica de Suca y se instaló un grupo electrógeno en la localidad de Miñi Miñe. Asimismo se destinaron fondos para el diseño arquitectónico de las sedes sociales de Limaxiña, Tarapacá y Pachica

Otras inversiones fueron el mejoramiento del sistema de agua potable de la localidad de Chuzmiza y de los baños públicos de Pisagua, se contrató la contraparte técnica del diseño de red de colectores y se adquirió una motobomba para la localidad de Poroma.

Además se repusieron radios y antenas de comunicación y se instaló el sistema de repetición de televisión en el poblado de Huara.





Camiña:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Camiña, derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$238.424.431, mientras que en 2010 fue de \$226.391.000-

Las obras realizadas con este aporte son la construcción de las primeras etapas de las sedes de los centros de madre de Chapiquilta, Alto Camiña, Saiña, Yala - Yala, Francia y Moquella.

Además se construyó un muro de contención en la localidad de Chapiquilta, y la piscina de Saiña. Se implementaron plantas termosolares en varias localidades y se arrendó maquinaria para la recuperación de suelos agrícolas.

Colchane:

El monto total recibido en 2011 por la comuna de Colchane derivado del pago del 15% de los ingresos brutos de ZOFRI S.A. fue de \$238.424.431, mientras que en 2010 fue de \$226.391.000.

Entre las obras realizadas en beneficio de la comunidad destaca la reparación de la sedes sociales de la localidades de Pisiga, Carpa y Chijo, la del hall del edificio municipal y las mejoras en las dependencias del liceo público de Colchane, el que en 2011 licenció a su primera generación de cuarto medio.





*"Mi vida aprendiendo", Gonzalo Pino Araya, 20 años, Arica,
2° lugar, categoría 16 a 25 años,
Concurso Fotográfico "Rostros de mi Región"*

Relaciones con la comunidad

ZOFRI es reconocida por la comunidad de las regiones Primera y Decimoquinta como parte sustancial de su desarrollo, no sólo económico, sino que también social y cultural.

Por ello, más allá de lo reportado en el segundo capítulo de este documento y que dice relación con el pago de la regalía del 15% a las once comunas de ambas regiones, en este apartado se abordan aspectos relativos a la gestión del impacto de la empresa ante la comunidad.

Entre ellos las relaciones de asociatividad, los mecanismos anticorrupción, el comportamiento ante la competencia, el seguimiento y la aplicación de las políticas públicas y la relación con las autoridades y el cumplimiento normativo.

La naturaleza de la operación de zona franca en el norte del país, cuando fue creada a mediados de los años '70, tuvo como propósito que fuese la palanca de desarrollo y crecimiento de la región mediante el fortalecimiento de la actividad económica.

Con el correr del tiempo, y aún con los altibajos producto de externalidades de la economía global, esa visión se fue concretando y el proyecto fue adquiriendo una positiva notoriedad.

Desde 1990, fecha en la que nace la Administradora del Sistema, ZOFRI S.A., esta Compañía genera los lineamientos para fortalecer comercial e industrialmente a su comunidad de negocios, sin perder de vista su entorno social y geopolítico.

ZOFRI mantiene una permanente vinculación con la comunidad de las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá, para lo cual dispone de lineamientos corporativos que le permiten contribuir en aspectos complementarios a los de su rol comercial.

Es así como en 2011 estableció formalmente su estrategia de responsabilidad social, la que está constituida en función de 10 líneas estratégicas para la gestión, que promueven el respeto por los valores de la Compañía y que privilegian las actividades desarrolladas con los seis grupos de interés más relevantes para ZOFRI S.A.: accionistas, autoridades, colaboradores, comunidad, clientes y sistema de movilización de carga.

Esta estrategia tiene como objetivo acortar gradualmente las brechas detectadas en los siete temas fundamentales de ISO26000: Gobierno Organizacional, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medioambiente, Prácticas Operacionales Justas, Asuntos de Consumidores y Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.

Aporte cultural

• Concurso fotográfico y libro *Rostros de mi Región*

Continuando con el compromiso con la cultura de las regiones de Tarapacá y Arica Parinacota, se organizó el concurso fotográfico "Rostros de mi Región", cuya temática central eran los rostros representativos de personas originarias de ambas regiones y que estaba dirigido no sólo a la comunidad local, sino que también a personas de otras regiones o países que tuviesen interés en la materia.

En el concurso participaron mil 300 personas, quienes debían enviar una imagen que reflejara la gran diversidad étnica y cultural de ambas regiones ubicadas en el extremo norte del país.

Las fotografías seleccionadas fueron impresas en un libro de 108 páginas, en edición de lujo, documento que servirá de testimonio a las futuras generaciones que se reflejen, de una u otra forma en algunas de sus fotografías.

• *Feria Expocomunas 2011*

Otra actividad relevante para la región es la Feria Expocomunas, iniciativa que se lleva a cabo anualmente desde 1998 y que es impulsada por la administración de ZOFRI S.A. con el propósito que cada una de las 11 municipalidades que integran las regiones de Arica-Parinacota y Tarapacá, tenga la oportunidad de mostrar su cultura e idiosincrasia.



Esta feria, abierta al público que visita Mall ZOFRI, se ha transformado en una tradición local y en una oportunidad en la cual durante una semana se exponen productos típicos de las comunas participantes, transformándose en el nexo natural entre la cultura de los pueblos originarios y los visitantes, que en temporada alta acuden hasta Mall ZOFRI.

Toda la riqueza y diversidad cultural se vuelcan en esta muestra en donde en cada jornada una municipalidad es la encargada de preparar un show artístico. El folclore, reflejado en bailes y cantos característicos de cada localidad, así como las degustaciones de comidas tradicionales, son un atractivo para los espectadores, quienes hacen de este evento un verdadero festival.

Donaciones, auspicios y patrocinios

A lo anterior se agrega una política de donaciones, auspicios y patrocinios que desde 2011 se encuentra integrada a su gestión de negocios y debidamente aprobada por el directorio

Dentro de las actividades realizadas en esta materia, en 2011 destacan aquellas que brindan apoyo a las diversas expresiones culturales, al desarrollo social, al deporte regional y a la seguridad ciudadana.



Maqueta de oficina salitrera.

Acciones destacadas

Utilizando las instalaciones de Mall ZOFRI como un verdadero medio de comunicación, durante 2011 se realizaron múltiples actividades, entre las que destacan la celebración del Día Internacional de la Mujer, la Exposición Naval en conmemoración del Combate Naval de Iquique y del Mes del Mar, la exposición por el aniversario de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) y la exposición militar en conmemoración del aniversario de las Glorias del Ejército de Chile.

- Una actividad de larga permanencia fue la exposición de la Maqueta Salitrera, realizada por el veterano artista autodidacta pampino Oscar Jesús Maturana Zambra, quien para dar forma a su obra utilizó materiales reciclados que representan fielmente una oficina salitrera de fines del siglo XIX y principios del XX.
- Exposición Naval, en conmemoración del combate naval de Iquique. Durante la semana del 9 al 14 de mayo se exhibió la muestra naval en los pasillos de Mall Zofri, participaron distancias unidades de la marina entre ellos la Comandancia Base Naval de Iquique, Gobernación Marítima de Iquique, Estación Aeronaval de Iquique, Destacamento de Infantería n°1 Lynch, Centro de Mantenimiento Unidades Flote IV Zona Naval.
- Entre las diversas actividades del Mes del Mar, destacó el Concurso pintura infantil, organizado junto a JUNAEB, en donde más 100 infantes participaron de dicha actividad, premiándose los primeros lugares en diversas categorías.
- Cena aniversario n°36, donde ZOFRI S.A. agasaja a los trabajadores del Mall, asistieron más de 700 invitados, donde se regalaron recuerdos y diversos premios, el artista invitado fue el destacado actor nacional Jorge Zabaleta y el cantante Cristian Leal.
- Festival cultural, celebrado entre el 7 y 10 de octubre, con música en vivo de diversos grupos musicales y de danza de la región, que mantienen vivas nuestras tradiciones. Para el deleite del público asistente se presentaron durante estos 4 días danza y bailes tradicionales, chilenos y latinoamericanos; cuadros artísticos de Pica y La Tirana. Todas estas danzas y bailes representan las diversas culturas integradas en el norte grande. Los grupos participantes fueron Kirki Wayra, Lakitas hijos de Huarasiña, Americanto y La Pérgola.
- Espacio y stand para envoltura de regalos navideños, con esta actividad, distintas agrupaciones de la región recolectan fondos para ir en ayuda de la comunidad, entre ellas: Coanil Alto Hospicio, Fundación Coaniquem, Sociedad Pro Ayuda al Niño Leucémico (SOPRANIL), club adulto mayor Alfredo Macciavello, Fundación Niños en la Huella, Fundación Paula Jaraquemada Alquízar, Agrupación autoapoyo VIH Esperanza y Vida, Damas de Gris (enfermos renales Hospital Regional) y Sindicato Interempresas trabajadores ZOFRI.
- En diciembre se efectuó el lanzamiento oficial en la Región de Tarapacá, del Rally Dakar, contando con la presencia de la intendente regional y otras altas autoridades de la región.

Oscar Jesús Maturana Zambra, Artesano pampino

“Nosotros somos pampinos de siempre. Mi familia vino a pelear a la guerra. De parte de mi papá son de Tamaya y de mi mamá de Andacollo, dos pueblos que quedan cerca de Ovalle. Mi abuelo paterno peleó en la batalla de Pampa Germania y después en Dolores. Ahí recibió un balazo y en ese entonces las balas no se sacaban... se murió a los 50 años en Dolores.

Mi papá se conoció con mi mamá en la pampa, pero yo nací en Andacollo. De ahí nos vinimos todos y me hice pampino para siempre. Esto de las maquetas lo aprendí desde niño gracias a mi mamá. Ella era una mujer muy diestra para hacer dulces, chalecos, pantalones, dibujaba muy bien y yo dibujo, pinto, toco guitarra, ¡hago cuanta cosa!

Ahora la gente no aprecia la pampa, porque no sabe cómo se vivía ni cómo se producía el salitre, que era la riqueza de ese tiempo, no sólo de la región sino de todo Chile.

Yo debo haber tenido unos siete años cuando empecé a trabajar como “lonchero” en la salitrera: en la mañana tempranito iba a dejar el desayuno y en la tarde a dejar la once... partía a pata pelada... ahora quién iría a pata pelada cuando todo es casco, antiparras, zapatos de seguridad.

Seguí trabajando en la pampa hasta que ya no hubo nada más que hacer. Entonces me puse a maquetear, me demore casi cuatro años hasta terminarla. Aquí usted puede ver detalle por detalle todo el proceso. Incluso las máquinas se mueven, ya que les puse poleas para que fuera más real.

Cuando la tenía lista traté de mostrarla para que los jóvenes supieran cómo se vivía en la pampa, pero me llevé puras desilusiones. Nadie me quería apoyar, decían que para mostrarla tenía que pagar... ¡yo que me he gastado no sólo las horas, sino hasta la última chaucha para poder armar esta verdadera ciudad en miniatura!

Así que quiero, desde lo más profundo de mi alma, darle las gracias a los gerentes y al personal de la ZOFRI por darme la oportunidad de llegar a tantos niños que nunca antes habían escuchado hablar de la pampa y que ahora quieren saber más de esta parte tan importante de su país y de su historia”.



- Villancicos Navideños, durante más de una semana, en distintos puntos de Mall ZOFRI se compartió un saludo navideño para los miles de iquiqueños que nos visitan, durante la mañana fue el turno de los más pequeños, participaron los jardines infantiles de la JUNJI, durante la tarde disfrutamos los clásicos villancicos navideños interpretados por el coro dirigido por el profesor Carlos Morales de la Universidad Arturo Prat y luego participó el grupo Rubato Jazz Band – con temas especiales de Jazz en Navidad.
- Por otra parte, en los pasillos internos del Mall se llevó a cabo, entre otros, el Concurso de Pintura Infantil organizado con motivo del Mes del Mar; Exposición Textil, organizada por CONADI; Exposición Fotográfica organizada por el Consejo de la Cultura y las Artes con el objeto de celebrar el Día Nacional de la Fotografía; la Feria del Libro; la Exposición “Colores Peregrinos II”, de la artista plástica Hellen Grimaldi; y la Exposición de Arte de Claudia Balcarce.
- En septiembre, el Mes de la Patria se realizaron con degustaciones y clases de cocina típica chilena.
- Otro aporte a las actividades culturales de la ciudad es que ZOFRI cuenta con un salón con capacidad para 300 personas, ubicado en el cuarto piso del Edificio Convenciones, que puede ser arrendado para realizar eventos y ceremonias tales como cursos, charlas, seminarios, graduaciones, ferias y encuentros regionales e internacionales.
- En 2011 se realizó un total de 174 eventos: 80 en el Salón Plenario y 94 en la Sala N° 4. Las instalaciones fueron facilitadas en forma gratuita en un 77% de los casos, por tratarse de actividades no lucrativas realizadas por entidades públicas o culturales. En 2010 se realizaron 141 eventos, 61 de ellos gratuitos.



A lo anterior se suman los dos grandes hitos culturales del año, el concurso fotográfico “Rostros de mi Región” y la “Expocomuna 2011”.

Apoyo al desarrollo social

En materia de apoyo al desarrollo social regional ZOFRI S.A. realiza diversas actividades tanto en forma corporativa como en estrecha unión con sus trabajadores, esto último a través del Comité de Acción Social - llamado por sus asociados Triple A: Amor, Ayuda, Acción - que fue creado por los propios trabajadores en 2009 y que funciona con el apoyo de la gerencia de Recursos Humanos.

Desde esta perspectiva, ZOFRI S.A. mantiene iniciativas de ayuda permanente con instituciones tales como:

- Casa de Acogida de Enfermos de Sida “Nuestra Señora del Carmen”
- Pastoral del Adulto Mayor del Obispado;
- Hogar de Ancianos San Vicente Paul;
- Fundación María Ayuda, que atiende a niñas vulnerables;
- Corporación La Esperanza, cuyo foco es la atención en rehabilitación de consumo de drogas, problema de alta presencia en la zona norte del país.

Dentro de las actividades corporativas destaca la donación de equipos computacionales dados de baja pero en buenas condiciones de uso, a entidades sin fines de lucro, que requieren estos implementos tecnológicos para su gestión y que no están en condiciones financieras para adquirirlos.

- *Donación de equipos Computacionales*

Es así como ZOFRI S.A. en el año 2011 donó 10 equipos computacionales que beneficiaron a 9 instituciones locales: Hogar de Cristo de Iquique, Jardín Infantil Caracolito, Jardín Infantil Payasito, Jardín Infantil Calichito, Jardín Infantil Rayito de Luz, Fundación Nuestra Sra. del Carmen, Asociación de Árbitros de Iquique, Cía. de Bomberos de Alto Hospicio y Cía. de Bomberos de Alto Molle.

- *Comité de Acción Social (Triple A)*

Por su parte, el Comité de Acción Social (Amor, Apoyo, Acción), al que están asociados el 90% de los trabajadores de ZOFRI, concentró su ayuda en dos instituciones: la residencia de lactantes Turrón, que acoge a pequeñitos de 0 a 5 años, a los cuales se realiza un aporte mensual en útiles de aseo (pañales, leche, colonias, etc.), además de la celebración con una fiesta para el día del niño y Navidad; y el hogar de ancianos San Vicente de Paul, a los cuales se les realiza un aporte mensual que consiste en pañales de adultos, la celebración de un tecito bimensual y de la fiesta de Navidad.

Asimismo, durante el 2011 se saludó a los socios que se encontraban de cumpleaños, o que estaban celebrando algún momento importante en sus vidas (nacimientos, defunciones, entre otros).

Durante el mes de diciembre, el Grupo de Acción Social Triple A, aportó a la Fundación Un Techo para Chile, 300 bolsas de dulces, los que fueron utilizados en su fiesta navideña y en el carro que repartía confites en los campamentos.

Durante el 2011, Triple A contó con 99 socios, con un aporte mensual de \$218.000 pesos, a lo cual la empresa se une con el aporte uno más uno, sumando un aporte mensual de \$436.000.

- *Apoyos y auspicios deportivos*

Durante los últimos años, ZOFRI S.A. se ha preocupado en ser un pilar fundamental para la actividad deportiva de la zona, entregando apoyo a diversas prácticas deportivas, sin descuidar su rol frente al máximo representativo del fútbol local: Deportes Iquique.

Este respaldo constante se realiza apoyando las actividades deportivas destacadas presentes en la zona; colaborando con deportistas de alto rendimiento que representan a la ciudad o a la región, tanto en el extranjero como a lo largo del país mediante la entrega de equipamiento; aportando equipamiento a la población de menores recursos, a través de juntas vecinos, colegios e instituciones deportivas, y difundiendo eventos masivos usando como vitrina el Mall ZOFRI.

En 2011 este respaldo al deporte regional se materializó de diversas maneras, entre las que destaca el auspicio a cinco importantes campeonatos locales: el de Patinaje Artístico Copa Club Katari del Colegio Hispano Británico, el de voleibol playas, la Copa Carlos Varas de tenis, campeonato de bodyboard y el de surf Héroes de Mayo.

Una nueva disciplina que se incorporó en 2011 fue el triatlón, donde ZOFRI fue el principal sponsor del primer Half Ironman de Iquique, que tuvo participantes de nivel internacional.



Campeonato de surf Héroes de Mayo.



Lanzamiento nueva camiseta CDI, enero de 2011.



Auspicio a Rodrigo Illanes, corredor del Dakar 2011.

Por otra parte se auspició al club deportivo de gimnasia Avalanch con lo cual pudo participar en el Campeonato Copa La Serena, realizado del 25 al 28 de agosto de 2011 en la IV Región.

También se aportaron implementos deportivos al hockey en patín y se auspició al maratonista Custodio Sepúlveda, trabajador de ZOFRI S.A., quién el 3 de abril de 2011 participó en la Maratón de Santiago.

Y para cerrar el año, se efectuó el lanzamiento oficial en la Región de Tarapacá, del Rally Dakar, oportunidad en que se auspició a Rodrigo "Yiyo" Illanes Lobos, representante del Motocross de Iquique en el Dakar.

Al igual que en años anteriores, ZOFRI fue uno de los principales sponsors del Club de Fútbol Deportes Iquique, el equipo que aúna el afecto y la emoción de los iquiqueños que disfrutan de cada jornada en el campeonato nacional y en presentaciones internacionales, donde el club se ha ganado un merecido respeto.

Es así como los visitantes del Mall pudieron participar en enero de 2011 en la ceremonia de lanzamiento de la nueva camiseta del club y luego observar con orgullo la Copa Chile, obtenida por Deportes Iquique.

• Seguridad ciudadana

Si bien dentro del ámbito de la seguridad ciudadana se cuentan numerosas actividades desarrolladas tanto con Carabineros de Chile como con la Policía de Investigaciones, Intendencia, Gobernación, Municipalidad, diversas Secretarías Regionales Ministeriales, Aduanas y el Servicio de Impuestos Internos -por mencionar a los más notorios- en campos tan diversos como orden, aseo, ornato, migrantes, niños en situación de vulnerabilidad, control delincencial, contrabando y prevención del tráfico de drogas. En 2011 la actividad más destacada, de mayor relevancia y directamente ligada al quehacer de ZOFRI S.A. fue la implementación íntegra del plan de seguridad y evacuación en caso de catástrofes naturales o incidentes graves.

Sirena y simulacro de evacuación

Es así como en 2011, ZOFRI S.A. inauguró el proyecto "Sistema de Sirenas de Advertencia ante Emergencias", cumpliendo de esta manera con uno de los compromisos asumidos con autoridades y la comunidad en general.

La iniciativa, que tuvo una inversión total de \$90.634.000, consistió en la habilitación de 4 sirenas electromecánicas de última generación, del tipo utilizado en países como Estados Unidos. Las sirenas fueron ubicadas en espacios estratégicos de Zona Franca. Dichos puntos, así como la elaboración del proyecto, fueron definidos por expertos externos en la materia.

En resumen, este sistema ayudará a salvar vidas y por tanto pasa a convertirse en un elemento de suma importancia para zona franca y los sectores colindantes. Más información sobre esta materia se encuentra en la páginas 78, 80 y 118 de este documento.



Rubén Taucare, Defensa, Deportes Iquique

“Me crié en Iquique, empecé jugando en la población, luego en el colegio y después me fui a un equipo del barrio, así fueron mis inicios. No sabía lo que quería en la vida y menos me imaginaba que jugar a la pelota me iba a llevar adonde estoy hoy.

Uno cuando chico juega por divertirse, después me fue gustando y aprendiendo a jugar de verdad. Creo que me hizo bien, vivía en un barrio muy malo, no tomé los malos vicios, porque me dediqué al deporte y estoy contento con lo que estoy haciendo.

Llevo casi 10 años jugando fútbol y la experiencia ha sido buena, he pasado por momentos difíciles, lesiones graves, estuve un año sin jugar a la pelota, pero ha sido gratificante y lo más bonito es cuando uno tiene la oportunidad de defender la camiseta al cien por ciento.

Creo que soy una vitrina para los niños, además soy muy de ir a las poblaciones, donde la gente me demuestra el cariño. Estoy contento por los niños que están en cadetes, que están debutando ahora en el primer equipo, eso es lo que me pone contento, que salga gente de la cantera y con nosotros permaneciendo en la primera división se va a apoyar más a la cadete.

La verdad es que no quiero pensar en el retiro, me quedan muchos años por jugar, a nosotros nos están evaluando semana a semana, cada fin de semana hay que hacer lo mejor para seguir jugando al fútbol profesional. Uno demuestra con los partidos que quiere seguir con la carrera de futbolista y así lo he demostrado, me han renovado en el club.

A veces no salen las cosas, pero uno siempre quiere que el equipo gane y que la gente se vaya contenta para sus casas. Por eso pienso que lo más importante que se hizo este año como club deportivo fue quedar en primera división: toda la gente de Iquique lo único que quiere es que permanezcamos en primera, y ese sueño se logró.”

Principal centro de negocios del Cono Sur

3



La zona franca de Iquique, es un eficiente centro de negocios en el que se realiza una fuerte actividad comercial e industrial al por mayor. Además cuenta con un Mall para ventas al detalle. En este **centro de negocios operan 1.994 empresas**, las que efectúan operaciones de compra y venta de mercancías.

Una de las ventajas de la zona franca es su régimen de exenciones tributarias y aduaneras. Esto significa que las mercancías depositadas en las instalaciones de la zona franca no pagan impuestos ni aranceles aduaneros durante su permanencia en ella.

ZOFRI se ha constituido como el mejor aliado de las regiones de Tarapacá y Arica-Parinacota, y en el principal motor de la economía regional. Es una invaluable fuente de generación de empleos y de oportunidades para el desarrollo del comercio, turismo, transporte, la industria y las telecomunicaciones.

Así, ZOFRI es el pilar más relevante de la economía regional. Ha transformado esta zona en uno de los más importantes centros de negocios del continente; puente comercial y punto de unión entre los mercados de Asia y Sudamérica.

Conforme a lo establecido en el contrato de concesión celebrado con el Estado de Chile, la empresa administra la zona franca de Iquique, cuyo ámbito de operación se circunscribe a los terrenos que posee en Iquique, Arica y Alto Hospicio. En los terrenos ubicados en la Región de Tarapacá (215 hectáreas) existen 1062 sitios arrendados a usuarios, quienes en sus bodegas y patios almacenan productos importados, que

posteriormente venden a una gran cantidad de clientes de diferentes países, principalmente de Latinoamérica.

Paralelamente funciona en Iquique, precisamente en el sector donde opera la zona franca, el MALL ZOFRI, con cuatrocientas tiendas y una superficie de 35.000 m² construidos. Durante el año 2011 recibió a 9 millones de visitantes y turistas de Chile y el extranjero. Opera también un Centro Logístico que en cinco bodegas y más de 16.000 m² de capacidad, satisface la demanda de quienes no cuentan con bodegas propias. Este centro ofrece además servicios de administración de operaciones logísticas.

ZOFRI S.A posee en Arica el Parque Industrial Chacalluta, un recinto que cuenta con 132 hectáreas ubicadas estratégicamente a 700 metros del aeropuerto internacional, a 9 kilómetros de la frontera con Perú, a 5 kilómetros de la carretera Arica-La Paz y a 16 kilómetros del puerto de la ciudad.

Descripción de la actividad de ZOFRI S.A.

Con miras a administrar eficientemente los recursos, la Compañía realiza diferentes actividades, a saber:

- Fija las políticas y estrategias para el mejor desarrollo de la zona franca de Iquique en el tiempo.
- Otorga la calidad de usuario de la zona franca de Iquique a las empresas que operaran bajo el sistema franco y cobra las respectivas tarifas por los servicios prestados a estas.
- Asigna a las empresas usuarias el uso de terrenos y/o instalaciones para el desarrollo de sus actividades comerciales, industriales y/o de servicios, provee de servicios logísticos y cobra las respectivas tarifas por el uso de estos recursos.
- Difunde y promociona el sistema franco tanto en Chile como en el exterior.
- Fomenta el desarrollo de la zona franca a través de un plan de inversiones.
- Provee y administra el sistema de visación de documentos y control de inventarios documentales.
- Provee y administra diversos servicios para el correcto desarrollo y operación del sistema, seguridad y aseo.
- Aplica y hace cumplir el Reglamento Interno Operacional que regula las actividades de los usuarios en el sistema franco.

Marco legal que la regula

Las zonas francas están reguladas principalmente por el DFL de Hacienda N° 2 del año 2001, denominado Ley de Zonas Francas.

La ley 18.846 autorizó al Estado a desarrollar actividades económicas en materia de administración y explotación de zonas francas y ordenó la constitución de la sociedad anónima abierta Zona Franca de Iquique S.A., estableciendo que su objeto sería la administración y explotación de la zona franca de Iquique.

Cumpliendo el mandato de la ley, en orden a celebrar el contrato de concesión de la administración y explotación de la zona franca de Iquique para ZOFRI S.A., el 29 de septiembre de 1990 se publicó el decreto N° 672 que aprobó el contrato de concesión de la administración y explotación de la zona franca de Iquique, celebrado entre el Estado de Chile y ZOFRI S.A.

Franquicias impositivas y aduaneras

Beneficios tributarios

El régimen tributario que beneficia a las empresas que operan en zona franca, así como también a su empresa administradora, contempla las siguientes franquicias:

- Exención de pago del impuesto de Primera Categoría.
- Exención de pago del Impuesto al Valor Agregado por las operaciones que se realizan bajo régimen de zona franca.
- Exención del pago del Impuesto al Valor Agregado por los servicios prestados entre usuarios dentro del recinto de zona franca.

Beneficios aduaneros

Mientras las mercancías permanezcan en la zona franca se consideran como si estuvieran en el extranjero y, en consecuencia, no están sujetas al pago de derechos, impuestos, tasas y demás gravámenes que afectan a la importación de bienes bajo el régimen general de comercio exterior del país.

Desde la zona franca, las mercancías pueden ser comercializadas a la zona franca de extensión, al resto del país, al extranjero, a la zona franca de Punta Arenas y, dentro de la zona franca de Iquique, a otros usuarios. Sin embargo, según el caso, los productos quedan afectos a algunos tipos de derechos e impuestos, como se puede observar en la siguiente Tabla:

Derechos aduaneros e impuestos pagados en Chile por las mercancías vendidas desde ZOFRI según destino			
Destino	Zona Franca de Extensión	Resto de Chile	Extranjero[1]
Tipo de Impuesto			
Arancel	-	Máximo 6%, excepto ventas hasta USD 1.218 sin carácter comercial a viajeros.	-
Impuesto a la importación [2]	0,6% sobre valor CIF de mercancías	-	-
IVA	0% en la primera venta en ZOFRI. 19% en la segunda venta en Zona de Extensión.	19% sobre valor de venta más el arancel, excepto mercancías del viajero por un monto de USD 1.218.- desde ZOFRI al resto del país sin carácter comercial	-

[1] Una vez ingresadas las mercancías al país de destino, éstas deben pagar los derechos arancelarios y demás impuestos del respectivo mercado.

[2] Establecido en la ley 18.219.

Entorno macroregional

Según señala la Ley de Zonas Francas, corresponde a la Sociedad Administradora promover y facilitar el desarrollo de las operaciones, negociaciones y actividades propias de la zona franca de Iquique, con el fin que las empresas usuarias del sistema puedan desarrollarse de manera eficiente y sostenible.

Los principales destinos de los productos que ahí se comercializan son los países de la macroregión del cono sur de América, incluido Chile, por lo que el desempeño económico de los países vecinos es relevante para los resultados del sistema.

Los principales países extranjeros de destino de las mercaderías que se venden desde zona franca, el año 2011 fueron Bolivia, Paraguay, Perú, Uruguay, Brasil y Argentina.

Maqueta digital del proyecto
Parque Empresarial y Automotriz de Alto Hospicio.



Negocios operados por Zofri

El sistema ZOFRI está constituido por 1.994 empresas usuarias las que hacen uso de las franquicias y beneficios que les otorga el Sistema Franco.

Estas empresas operan en las ciudades de Iquique (Recinto Amurallado, Barrio Industrial y Mall ZOFRI); en Alto Hospicio (Parque Empresarial y Automotriz) y en Arica (Parque Industrial Chacalluta).

ZOFRI S.A. administra los terrenos de su propiedad, los que están organizados en diferentes unidades de negocios.

Centro de Negocios Mayorista e Industrial

El Centro de Negocios Mayorista e Industrial es el área de negocios orientada al arriendo de terrenos destinados a la construcción de galpones y show-room, tanto en el área del Centro de Negocios de Ventas al por Mayor (Recinto Amurallado) como en el Centro de Negocios Industrial (Barrio Industrial) y en el Parque Empresarial y Automotriz de Alto Hospicio.

Centro de Negocios de Ventas al por Mayor

Es un área física de 34 hectáreas destinadas al comercio mayorista y conformado por el Recinto Amurallado I y II. Se trata del centro neurálgico de la actividad comercial de ventas al por mayor de zona franca de Iquique. Cuenta con servicios de comida, servicios higiénicos, aseo, seguridad y control de acceso. Los Recintos Amurallados I y II, se conectan a través de un paso bajo nivel.

Durante el año 2011 ZOFRI S.A. mantuvo plena ocupación de las 23 hectáreas, que conforman el Recinto Amurallado I. En tanto en el Recinto Amurallado II, se asignaron 20 sitios por un total de 13.826,67 m², de la Fase I, Etapa IV, en que el promedio de superficie de los sitios fue de 670 m². Además, se licitó a finales de año la manzana 34, correspondiente a la Fase II, Etapa IV, asignando una superficie de 5.540,10 m² de un total de 6.640,10 m², distribuidos en 10 sitios, cuyo promedio de superficie fue de 550 m² aproximadamente, completando la ocupación del 83% de dicha Fase. Ambas fases cuentan con áreas de estacionamientos para camiones, cableado subterráneo y urbanización de los sitios.

Centro de Negocios Industrial

El Barrio Industrial de ZOFRI es un área de 52 hectáreas útiles, en las cuales las empresas realizan actividades tanto comerciales (mayoristas y minoristas) como industriales. Esta área cuenta con la infraestructura necesaria para la instalación de empresas que tienen como objetivo producir, almacenar, comercializar y distribuir sus productos en los mercados objetivo.

Una de las características del Barrio Industrial es que permite la instalación de empresas que requieren superficies de terreno superiores a 500 m². Durante el 2011 se finalizaron los trabajos de urbanización de la manzana A, un terreno de 14.000 m² con cuatro sitios entre los 1.300 m² a 3.800 m², los cuales cuentan con calle interior y conexiones a los servicios básicos.

Uno de los rubros que mayor superficie ocupa en ese sector es la venta de vehículos usados, los cuales en su mayoría tienen como destino la zona franca de extensión y los mercados de Bolivia y Paraguay.

Parque Empresarial y Automotriz de Alto Hospicio

Las 128,7 hectáreas propiedad de ZOFRI S.A. en la comuna de Alto Hospicio, serán las protagonistas de la nueva ampliación de operaciones del sistema franco durante los próximos años.

Debido al incremento de la demanda impulsada fuertemente por las proyecciones de expansión y crecimiento en la Región de Tarapacá, en marzo de 2011 el directorio de la Compañía determinó la necesidad de reformular el proyecto, considerando la cantidad de superficie adecuada para cada segmento (industrial, minero y automotriz).

La reformulación del proyecto implicó que en abril de 2011, se contratara los servicios de una oficina de arquitectura para el desarrollo del rediseño.

Adicionalmente, a fines de 2011, se licitaron las obras de urbanización del proyecto, donde existen 9 potenciales oferentes, quienes compraron bases y visitaron el terreno. Esta etapa del proceso deberá concluir el primer trimestre de 2012 con la apertura y adjudicación de las obras.

En la actualidad se cuenta con 7,32 hectáreas asignadas a clientes, destinadas para el armado de camiones y almacenaje de vehículos nuevos y usados.

Mall ZOFRI

MALL ZOFRI es sin duda un ícono de la ciudad de Iquique y del Norte de Chile. Es una visita obligada de turistas, viajeros y de los habitantes de la región. Cuenta con 418 tiendas, con una superficie de 49.000 m². Además ofrece a sus visitantes diversos productos y servicios, generando 1.500 puestos de trabajo en forma directa.

Un gran atractivo de MALL ZOFRI es que sus ventas están exentas de aranceles e impuesto al valor agregado (IVA), beneficios que los turistas pueden además aprovechar mediante una franquicia otorgada a los viajeros, la cual les permite llevar consigo, además de sus equipajes, un monto en productos equivalente a US\$ 1.218 por persona sin pagar IVA ni aranceles aduaneros.

Durante el año 2011 se realizó el estudio y formulación del proyecto Etapa VII del Mall ZOFRI, el cual contempla contar con estacionamientos semi subterráneos, cuya

superficie será de 4.915,7 m². Un primer nivel con 64 nuevas tiendas comerciales, un segundo nivel para el nuevo patio de comidas (con capacidad para 1.000 personas aproximadamente), un boulevard gastronómico con cinco restaurantes y un área de juegos infantiles, generando un lugar de encuentro familiar. Además contará con estacionamientos en el tercer nivel, con una superficie de 4.077,2 m².

En total esta etapa considera la construcción de 19.748,95 m² aproximadamente. Este proyecto comenzará su construcción durante el año 2012 y su puesta en marcha para el público, se estima será durante el año 2013.

Rubros comercializados

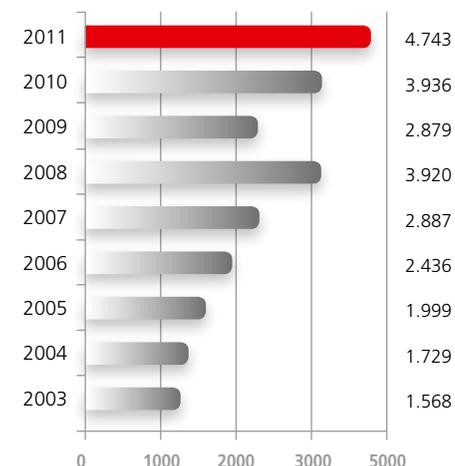
ZOFRI S.A. trabaja permanentemente por mejorar los servicios y productos que ofrece a sus clientes, a través de sus distintas líneas de negocios, las que se grafican con sus respectivos detalles de ingresos en el siguiente cuadro:

Ingresos en MM\$			
LÍNEA DE NEGOCIOS	2009	2010	2011
MALL ZOFRI: Asignación de locales para venta al detalle.	6.163	7.100	7.887
Servicios Inmobiliarios: Asignación de terrenos, para actividades industriales y comerciales.	8.658	8.686	9.361
Parque Industrial Chacalluta - Arica.	98	236	190
Servicios Logísticos.	1.498	1.406	1.775
Prestación de Servicios.	2.694	2.949	3.091
TOTAL	19.111	20.377	22.305

En el año 2011 los rubros que experimentaron un mayor volumen de transacciones fueron combustibles & lubricantes, automotriz, aparatos de electrónica, prendas de vestir y maquinaria & equipos.

En tanto, los rubros que experimentaron un mayor crecimiento el año 2011, respecto al nivel de ventas del año 2010 fueron combustibles & lubricantes, automotriz, prendas de vestir, aparatos de electrónica y textil.

Compras Totales Sistema Franco
(USD millones CIF)



VENTAS POR PAÍS DE DESTINO

El nivel de ventas de la zona franca de Iquique el año 2011 alcanzó un record histórico, llegando a los 4.289,9 millones de dólares (CIF), esto es un 23% más que en 2010, en que las ventas totales fueron de US\$ 3.485 millones (CIF).

Los destinos extranjeros de mayor importancia para las mercaderías de Zona Franca en el año 2011 fueron Bolivia, Paraguay y Perú, mercados que concentraron el 92% de los envíos fuera del país.

Las ventas hacia estos tres destinos representaron el 40% de las ventas totales del sistema. Bolivia continúa siendo el principal destino de ventas al extranjero, con envíos por 933,9 millones de dólares (CIF) en el 2011, lo que se compara positivamente a los 663,9 millones de dólares (CIF) registrados en el 2010.

Ventas al extranjero por destino (USD millones, valor CIF)								
País	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Bolivia	283	415	602	753	867	694	664	934
Paraguay	135	120	147	207	284	211	344	429
Perú	172	211	222	240	264	229	304	347
Zona Austral	21	30	36	40	39	37	9	59
Uruguay	9	6	9	12	15	15	28	37
Argentina	25	28	23	15	11	11	7	8
Brasil	39	13	10	14	10	9	9	10
Otros Países	49	67	64	53	49	32	31	39
TOTAL	733	889	1.113	1.334	1.540	1.238	1.436	1.864

VENTAS AL EXTRANJERO POR DESTINO, AÑO 2011



Variación de Ventas 2010 - 2011

Bolivia:	sube de 46 a 50%
Paraguay:	baja de 24 a 23%
Perú:	baja de 21 a 19%
Uruguay:	se mantienen en 2%
Brasil:	sube de 0,6 a 1%
Argentina:	baja de 0,5 a 0,4%
Otros:	baja de 6 a 4,6%

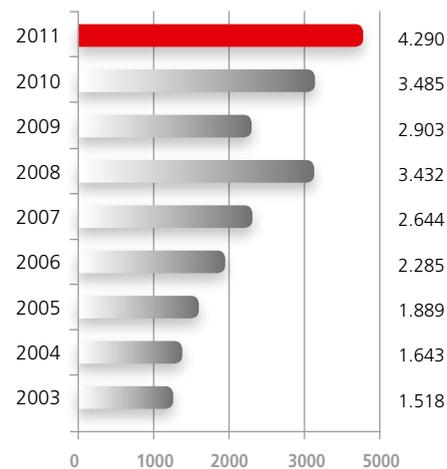
Compras por país de origen

Las compras efectuadas por las empresas usuarias del sistema franco en el 2011 totalizaron US\$ 4.743,3 millones (CIF), alcanzando nuevamente record histórico del sistema franco y superando en un 20,5% los US\$ 3.935,8 millones del año anterior.

Durante el año 2011, al igual que en el año precedente, China se destacó como el principal país abastecedor de las empresas usuarias del sistema franco. Las compras efectuadas en China, Hong Kong y Taiwán, alcanzaron los US\$ 1.960,5 millones (CIF), representando un 41% del volumen total de compras del sistema.

El origen de las compras de las empresas usuarias de ZOFRI se clasifican en cuatro grandes grupos: Asia, Norteamérica, Latinoamérica y Europa.

Evolución Ventas Totales del Sistema Franco
(US\$ millones, CIF)



En el año 2011 las compras en Asia llegaron a los 2.746,0 millones de dólares (CIF), lo que implica un aumento del 15,4% en relación a 2010, en que las compras fueron por US\$ 2.379,5, pero al mismo tiempo implicó una reducción de la participación de mercado de 61 a 58%.

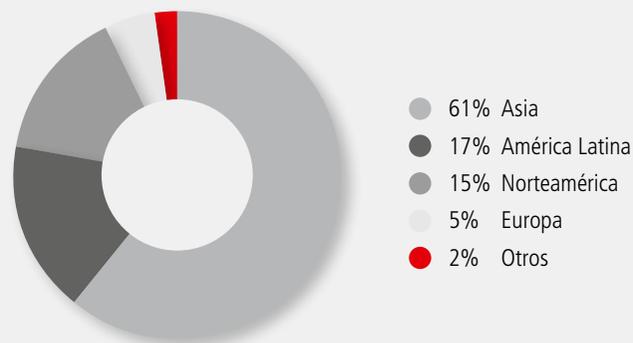
Tanto las compras en Norteamérica como en Latinoamérica representan un 18% de participación de mercado, con compras por US\$ 867,9 millones (CIF) y US\$ 842,2 millones (CIF) respectivamente. En el caso de Latinoamérica esto representó un alza del 1% en la participación de mercado y Norteamérica de un 3%.

Europa mantiene su 5% de participación en el mercado subiendo sus compras de US\$ 183,6 millones (CIF) en 2010 a US\$ 215,8 millones (CIF).

Compras por región (En US\$ millones)		
	2010	2011
Asia	2.379,5	2.746,0
Norteamérica	607,3	867,9
Latinoamérica	680,8	842,2
Europa	183,6	215,8

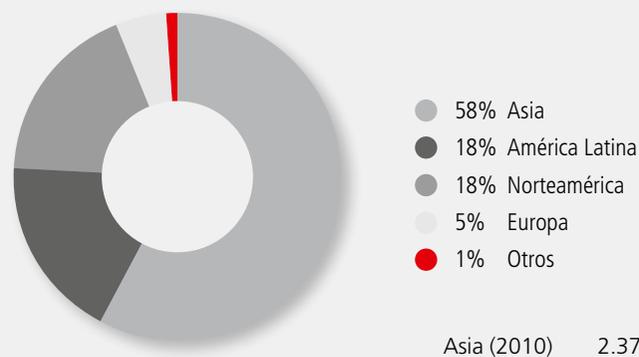
*Compras 2010 según principales bloques económicos
(USD millones CIF)*

Proveedores por bloques económicos Año 2010		
Bloques	Monto	%
Asia	2.379,5	60,5%
América Latina	680,8	17,3%
Norteamérica	607,3	15,4%
Europa	183,6	4,7%
Otros	84,5	2,1%
TOTAL	3.935,8	100%



*Compras 2011 según principales bloques económicos
(USD millones CIF)*

Proveedores por bloques económicos Año 2011		
Bolques	Monto	%
Asia	2.746,0	57,9%
Norteamérica	867,9	18,3%
América Latina	842,2	17,8%
Europa	215,8	4,6%
Otros	71,3	1,5%
TOTAL	4.743,3	100,0%



Asia (2010) 2.379,5
Aumento 15,4%

Principales clientes de Zofri

Los 20 principales clientes de ZOFRI S.A., en 2010 y 2011 fueron los siguientes:

2010	2011
REIFSCHNEIDER S.A.	LASER COMERCIAL LIMITADA
GARASINO SOCIEDAD ANÓNIMA	KEVIN IMPORT Y EXPORT COMPANY LIMITADA
LG ELECTRONICS INC. CHILE LIMITADA	IMPORTADORA CHINA ZHU GUANG GROUP (CHILE) TRA
IMPORTADORA Y EXPORTADORA ATLÁNTIDA S.A.	COMPAÑÍA DE INDUSTRIA Y COMERCIO LONGTIME LIM
SOCIEDAD IMPORTADORA J.P.T. LIMITADA	IMPORTADORA, EXPORTADORA, INMOBILIARIA E INVE
IMPORTACIONES EXIMBEN S. A. CERRADA	REIFSCHNEIDER S.A.
ANDIGRAF S.A.	IMPORTACIONES EXIMBEN S. A. CERRADA
ST. PATRICK S.A.	Y D IMPORT & EXPORT LIMITADA
AGENCIAS UNIVERSALES S.A.	LG ELECTRONICS INC. CHILE LIMITADA
DISTRIBUCIÓN Y EXCELENCIA S.A.	XING WANG TEXTIL IMPORT EXPORT LIMITADA
PROMAC S.A.	SUPREMA CHILE IMPORT. EXPORT. LIMITADA
AUTOMOTORES GILDEMEISTER S.A.	BALBONTÍN Y FERNÁNDEZ LIMITADA
IMPORTADORA Y EXPORTADORA MATRIX S.A.	SOCIEDAD IMPORTADORA J.P.T. LIMITADA
IMPORTADORA ORTUNO NIETO S.A.	ANDIGRAF S.A.
PETROBRAS CHILE DISTRIBUCION LIMITADA	PROMAC S.A.
PERNOD RICARD CHILE S.A.	AGENCIAS UNIVERSALES S.A.
SKY WARDS S.A.	IMPORTADORA Y EXPORTADORA INTERMEX S.A.
IMPORTADORA SATGURU LTDA.	ST. PATRICK S.A.
INVERSIONES XTRA LTDA.	IMPORTADORA Y EXPORTADORA SIGLO NUEVO LTDA.
IMPORTADORA Y EXPORTADORA H.A. MOTORS LIMITAD	IMPORTADORA Y EXPORTADORA MINI MUNDO (CHILE)

Representaron **el 29%** y **el 23,06 %** de los ingresos de la Compañía, en 2010 y 2011, respectivamente.

Principales empresas del sistema

Durante los últimos ocho años el número de empresas usuarias de zona franca han ido aumentando paulatinamente, alcanzando en el ejercicio 2011 las 1.994, esto es 47 más que en el año inmediatamente anterior.

El siguiente gráfico muestra el crecimiento de la cantidad de usuarios de la zona franca en el tiempo:



Las 15 empresas con instalaciones en zona franca que realizaron las mayores operaciones comerciales durante el 2011 y que representaron el 38% del total de ventas son:

- Bucyrus International (Chile) Limitada
- Compañía de Petróleos de Chile COPEC S.A.
- Compañía Eléctrica Tarapacá S.A.
- Consultora en Zona Franca S.A.
- Importadora y Exportadora Ferpe Limitada
- Importadora y Exportadora Gaviota Limitada
- Importadora y Exportadora Kany Limitada
- Importadora y Exportadora Mapy Limitada
- Importadora y Exportadora y.L.R. Sociedad Anónima
- M & R Express Importadora y Exportadora Limitada
- Michelin Chile Ltda.
- Petrobrás Chile Distribución Limitada
- Promac S.A.
- Sociedad Importadora y Exportadora, Embarques y Desembarques YEIS Limitada.
- ZOE Importadora y Exportadora Limitada

Relación con nuestros clientes

Durante el año 2011 la administración de ZOFRI continuó implementando su política de puertas abiertas. Sostuvo siete reuniones con asociaciones y agrupaciones que representan a usuarios de zona franca de Iquique (Asociación de Usuarios de Zofri -AUZ-; Agrupación de Empresarios de Zona Franca, ASEM; y la recientemente creada Unión de Empresarios de Zona Franca (UE Zofri), que se sumó a las dos existentes.

Esta última asociación convocó y realizó, en el mes de octubre de 2011, a una paralización de actividades tanto en el Recinto Amurallado de Zona Franca como en el Mall Zofri, la que se prolongó por nueve horas, entre las 10:00 y las 19:00 horas del día 4 de octubre, con bloqueo de los accesos a zona franca de Iquique. El motivo aducido públicamente por los convocantes fue la falta de apoyo público de ZOFRI S.A. frente a la paralización de 35 días que sufrió el puerto de Iquique y la supuesta precariedad en las condiciones contractuales de los empresarios que operan en zona franca de Iquique.

La mencionada paralización generó inconvenientes a los clientes de Mall Zofri y perjudicó la imagen pública de la zona franca de Iquique, resultando, a juicio de esta Administración y de las otras dos asociaciones de empresarios existentes en nuestro sistema, absolutamente injustificada, por cuanto existían antes del anuncio de paralización, instancias abiertas de diálogo entre Administración y usuarios de zona franca y mesas de trabajo en la que participaban los principales actores del sistema- incluidos quienes convocaron a la paralización- y autoridades de la región, cuyo objetivo era mejorar en diversos aspectos el funcionamiento de la zona franca de Iquique.

Luego de la paralización se retomaron las conversaciones y la participación en las mesas de trabajo integradas por representantes de ZOFRI S.A. y de las diversas asociaciones y agrupaciones de empresarios de zona franca de Iquique (Asociación de Usuarios Zofri -AUZ-; Asociación de Empresarios de Zona Franca -ASEM-; y Asociación Unión de Empresarios de Zona Franca -UE Zofri-), así como por diversos actores relevantes del quehacer regional. Dichas mesas se abocaron al estudio de los temas referidos a Contratos, Normativa y Tarifas; Gestión Operacional y Visión de futuro de ZOFRI.

El objetivo general de las mesas de trabajo fue recoger inquietudes de los diversos actores regionales, en un marco de respeto a cada participante y a las instituciones que representaban, donde el Gobierno Regional actuaría como garante de los acuerdos que en ellas se adoptaran. El objetivo de la mesa Visión de futuro de Zofri, por su parte, fue la elaboración de una propuesta regional –a largo plazo- para el futuro de la Zona Franca de Iquique. Las mesas de trabajo sesionaron quincenalmente durante el resto del año 2011 y el ánimo de ZOFRI S.A. es continuar con la política de diálogo y trabajo conjunto durante el año 2012.



Leonardo Solari,
ST. PATRICK S.A.
Usuario Zona Franca.

“Este año hubo un incidente, toma o paralización de cierta parte de los usuarios, que me pareció increíble. Contamos con un Presidente de la Sociedad Anónima administradora del Sistema bastante ecuánime, ejecutivo y de una trayectoria ampliamente conocida, que ha dado, de buen grado, parte de su vida a la comunidad a través de su participación, entre otras, como dirigente de importantes instituciones deportivas, entregando a la comunidad satisfacciones.

Como director de la sociedad anónima, estuvo abierto a escuchar y buscar soluciones y como Presidente ha mantenido la misma línea. Es fácil llegar a él. Entonces la actitud que tomó un pequeño grupo de usuarios me consternó.

Pertenezco a una Asociación de Usuarios- Asociación de Usuarios Zofri AG1- que tiene más de 32 años de existencia, fue la primera Asociación Gremial formada en Chile y es reconocida como un estamento legal bien formado, con una gran trayectoria pública y con la cual se puede dialogar y llegar a acuerdos. Estábamos ejerciendo ese sagrado derecho de conversar temas importantes que aquejan al sistema, cuando de improviso irrumpe un grupúsculo ejerciendo la violencia en vez del diálogo y paralizó la Zona Franca, obligando a hacer abandono de ella y perjudico a todos quienes queríamos producir y dialogar. No se puede jugar de esta manera violenta con el patrimonio de los empresarios, con el estómago de los empleados y sus familias y con el prestigio de esta palanca de desarrollo que todos los Iquiqueños sienten como propia, y que tanto nos costó formar y mantener en el tiempo, más aún en épocas difíciles cuando los revoltosos actuales ni siquiera pensaban en invertir en ella.

Creo que la forma en que hemos llevado la Zona Franca entre los empresarios y los administradores condice mucho con lo que es este país. Somos un país de empresarios ordenados y prestigiados mundialmente. Es parte de nuestro capital.

La globalización nos ha insertado en un mundo diferente en el que nos estamos observando al instante desde y hacia los más recónditos lugares, Es un cambio que altera la forma de comportamiento de las personas. Hemos tenido algunos avances muy grandes, inmensos, en la parte de la comunicación. Hoy sabemos lo que pasa en el mundo al instante, Sabemos que hay otros mundos distintos que avanzan más rápido en orden, diálogo y respeto que otros que se quedan en revueltas y amenazas. Señores, tenemos la posibilidad de elegir cómo queremos vivir para ser de los primeros. No nos volvamos a equivocar.

Principales proveedores

Toda organización requiere de bienes y servicios para su crecimiento y buen funcionamiento.

En el 2011 ZOFRI S.A realizó negocios con 542 proveedores (en el año 2010 fueron 549), de los cuales 128 (214 el año 2010) son proveedores de bienes, y 414 (335 el año 2010) son proveedores de servicios.

PRINCIPALES PROVEEDORES DE BIENES (OBRAS, EQUIPOS E INSUMOS)

SIMELEC S.A.	Mantenimiento y obras civiles
EMPRESA CONSTRUCTORA GUZMÁN Y LARRAÍN LTDA.	Obras civiles y construcción
CONSTRUCTORA CON PAX S.A.	Obras civiles y construcción
QUINTEC SOLUCIONES INFORMÁTICAS S.A.	Equipos informáticos
GENERA S. A.	Control de acceso
CONSTRUCTORA ANGOL LTDA.	Obras civiles y construcción
SALINAS Y FABRES S.A.	Vehículos
BOTTAI HERMANOS S.A.	Materiales de construcción
FLORES Y KERSTING S.A.	Ferretería eléctrica
FERRETERIA LONZA Y CIA. LTDA.	Ferretería

PRINCIPALES PROVEEDORES DE SERVICIOS

SOMACOR S.A.	Servicio de aseo y seguridad
EMPRESA ELÉCTRICA DE IQUIQUE S.A.	Distribución energía eléctrica
INGENIERIA Y MANTENCIÓN GUSAL LTDA.	Servicio de aseo
AGUAS DEL ALTIPLANO	Abastecimiento de agua potable
NEWCLEAN SERVICE LIMITADA	Servicio de aseo
SERVICIOS MADARIAGA Y COMPAÑÍA LIMITADA	Servicio mantención
EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.	Telecomunicaciones y redes
EMPRESA DE SERVICIOS TRANSITORIOS PROCESUM LT	Servicio de personal
LAN AIRLINES S.A.	Línea aérea
ENTEL PCS	Telefonía móvil



Servicios prestados por ZOFRI

- **Servicios (TIC)**

ZOFRI S.A. cuenta con la infraestructura necesaria para ofrecer servicios en el área de las tecnologías de la información y comunicaciones internas, control de documentos y servicios logísticos que faciliten la ejecución de los negocios para las empresas que operan dentro del sistema.

En esa línea, ofrece los siguientes servicios para las empresas instaladas en la zona franca de Iquique:

1. Sistema de Visación Remota
2. Pago en Línea de Facturas con ZOFRI S.A.
3. Sistema para la Contratación de Cargadores
4. Portal de Proveedores
5. Servicios en Línea

- **Sistema de visación remota (SVR)**

Visación Remota (SVR) es el proceso mediante el cual las empresas que operan en zona franca (usuarios del sistema) se conectan mayoritariamente en línea con los equipos centrales de ZOFRI S.A. para obtener -por parte de los servicios fiscalizadores- la aprobación documental de los ingresos y ventas de mercancías. Adicionalmente, ZOFRI S.A. cuenta con dependencias para que ejecuten este proceso aquellas empresas que no cuentan con conexiones propias.

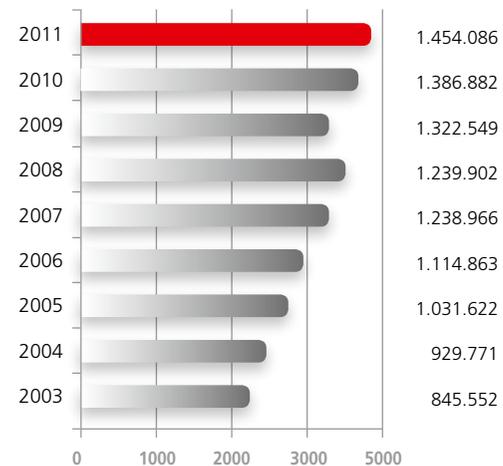
Uno de los indicadores del volumen operacional del sistema franco, que permite apreciar el crecimiento de la zona franca de Iquique en los últimos años es, precisamente, la cantidad de documentos visados.

Actualmente se encuentra en etapa de desarrollo una nueva versión del sistema de visación denominada sistema de visación electrónica de documentos (SVE).

Entre las principales mejoras de esta nueva versión se encuentran: Registro de mercancías según ubicación física; reducción del número de documentos; filtros dinámicos para la revisión física o documental; integración con sistema de Aduanas y uso de firma electrónica.

Según la programación del proyecto, a fines de septiembre de 2011 se concluyó la etapa de construcción de SVE, dando paso a la siguiente etapa, durante los siguientes meses, para entrar en periodo de prueba y coexistencia con el SVR.

**Documentos Visados
(2003 - 2011)**



Portal de Proveedores

Dentro del marco del Sello ProPyme (ver más información en página 90 de este documento) que obtuvo ZOFRI S.A., el cual, busca que las empresas comprometidas paguen en un plazo máximo de 30 días las facturas con sus proveedores de pequeñas y medianas empresas; es que se ha desarrollado un sistema de consulta a través de internet para este importante grupo estratégico, el que puede ser accedido en nuestra página corporativa www.zofri.cl sección "Proveedores".

En este portal es posible revisar el estado de pago de sus facturas con ZOFRI S.A., realizar o revisar el estado de sus consultas a ZOFRI S.A. y actualizar los datos de su empresa para recibir información.

Servicios en línea

Servicios en línea, es el portal de recursos tecnológico de ZOFRI S.A. disponible para los usuarios del sistema franco de Iquique a través de Internet. Es posible acceder a él, mediante nuestra página corporativa www.zofri.cl en el menú "Servicios en Línea". En dicho portal nuestros clientes pueden:

- Consultar sus facturas con ZOFRI S.A.
- Pagar sus facturas con ZOFRI S.A. mediante Web Pay Plus
- Emitir contratos de trabajo a cargadores acreditados
- Emitir certificados válidos de ZOFRI S.A. en formato digital
- Descargar sus inventarios de compras y ventas mensuales
- Cargar o consultar sus declaraciones de ventas y actualizar los datos de su empresa.



Sistemas para la contratación de cargadores

ZOFRI S.A., con el objetivo de facilitar a los usuarios del sistema franco el cumplimiento de las normativas legales sobre faenas de carga y descarga de camiones, ha implementado una nueva funcionalidad - como parte de los Servicios en Línea - que permite generar un "Contrato de Trabajo por Obra o Faena Transitoria o Eventual", el respectivo "finiquito" y "liquidación", contribuyendo a formalizar el acuerdo laboral entre una empresa usuaria y la persona que realizará la faena de carga o descarga.

Una de las principales características de esta aplicación es que permite a los usuarios del sistema franco, tener la certeza que el trabajador que contratará es una persona acreditada para realizar dicha labor y por otra parte, le da al trabajador la tranquilidad de que sus derechos laborales serán resguardados plenamente.

Comunicación con clientes

ZOFRI S.A. mantiene permanentes canales de comunicación con sus usuarios. Uno de ellos es el centro de Atención de Clientes, mediante el cual éstos pueden contactarse con profesionales de la administración con el propósito de asesorarse respecto de la operación de ZOFRI, requisitos de incorporación y operación en el sistema.

Otro canal relevante en la relación con los clientes es la Plataforma de Negocios, compuesta por profesionales responsables del seguimiento y mantenimiento de sus carteras de clientes, prestando el soporte necesario para apoyar su desarrollo y crecimiento.

Los ejecutivos de ZOFRI realizan seguimiento a los requerimientos efectuados por los usuarios, entendiendo la importancia de una atención integral. De esta manera los clientes de ZOFRI obtienen respuesta a sus inquietudes y pueden materializar sus negocios en forma personalizada.

Los usuarios también pueden acceder a información de ZOFRI por medio del portal www.zofri.com. Se trata de un espacio de promoción comercial y al que se puede acceder desde cualquier región o país.

En el sitio se encuentra además información propia del negocio de ZOFRI como ofertas inmobiliarias, actividades de promoción, datos corporativos y la forma cómo opera el intercambio comercial del sistema franco, servicios en línea, entre otros interesantes aspectos de la gestión de ZOFRI S.A.

Seminarios de negocios y ferias

Si bien ZOFRI no recibe aportes o ayudas financieras desde el Gobierno, y muy por el contrario, la Compañía aporta al desarrollo nacional tanto por los impuestos que paga directamente al Estado como a las comunas de las regiones I y XV, participa en actividades organizadas por entidades estatales o con la colaboración de éstas, que están destinadas a divulgar el sistema franco y sus beneficios, junto a otras materias que relevan el papel de Chile como plataforma internacional de negocios.

“ZOFRI: sus ventajas como plataforma de negocios”: Realizado en el salón de la Cámara de Comercio de Santiago (julio). El propósito fue incentivar la inyección de nuevas inversiones al sistema franco que opera en las regiones XV y I, ZOFRI S.A. Esto alentado por la pronta puesta en marcha del corredor biocénico que unirá los puertos de Iquique y Santos (Brasil). La actividad contó con la colaboración de la Cámara de Comercio de Santiago.

“Zona Franca de Iquique: Puente de Conexión y Negocios entre Asia y América Latina”: Realizado en las oficinas del Ministerio de Relaciones Exteriores, en Santiago (octubre), Zona Franca de Iquique S.A. dio a conocer las ventajas competitivas que proporciona el sistema que por 36 años ha sido el motor de la economía en la región, en el seminario.

La actividad fue organizada en conjunto con la Cámara de Comercio de Asia-Pacífico y ProChile, y tuvo como propósito incentivar la captación de eventuales inversionistas, motivados por las expectativas que genera integrar ZOFRI, que es considerada como la plataforma comercial más relevante del Cono Sur de América.

Feria Expo Asia- Pacífico 2011: Realizado en el Centro Cultural Estación Mapocho, en Santiago (6 y 7 de diciembre). Esta feria, que contó con el patrocinio de la Dirección Asia Pacífico del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile y ProChile, tuvo por objetivo de dar conocer la industria de los servicios y las oportunidades que ofrece Chile para ayudar a vincular a los mercados de Asia con los de Chile y América Latina, en lo que respecta a los servicios y herramientas de que se dispone para el desarrollo de actividades de comercio exterior y la integración comercial con los mercados de Asia Pacífico.

La feria contó 50 stands con representantes de las principales economías de Asia Pacífico (China, Hong Kong, Corea, Filipinas, India, Indonesia, Nueva Zelanda, Pakistán, Vietnam), así como instituciones públicas y privadas que proporcionan apoyo a los procesos de comercio exterior, empresas de servicios y actores relevantes que le permitirán potenciar y extender su red de contactos.

Ante la presencia de embajadores y otras autoridades en esta actividad en cuyo marco ZOFRI ofreció el taller “Zona Franca de Iquique: puente comercial entre Asia y América Latina”, que contó con gran asistencia e interés de quienes participaron en éste.





4

Desafíos sociales de Zofri S.A.

Nuestros colaboradores

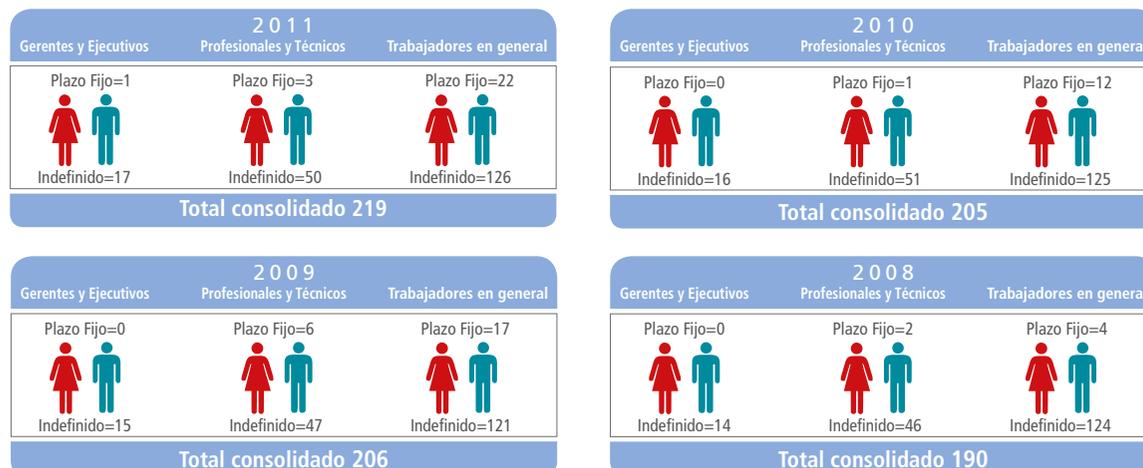
Trabajando en equipo

El eje central de los programas implementados hacia nuestros colaboradores se encuentra orientado a elevar sus niveles de satisfacción en el desarrollo de sus labores; propiciar un mejor clima interno a través del fomento de las buenas relaciones laborales y afianzar su compromiso con la empresa.

Nuestro equipo de trabajo está constituido por tres estamentos o categorías: gerentes de áreas y ejecutivos; profesionales y encargados de áreas; y trabajadores en general (administrativos y vigilantes privados).

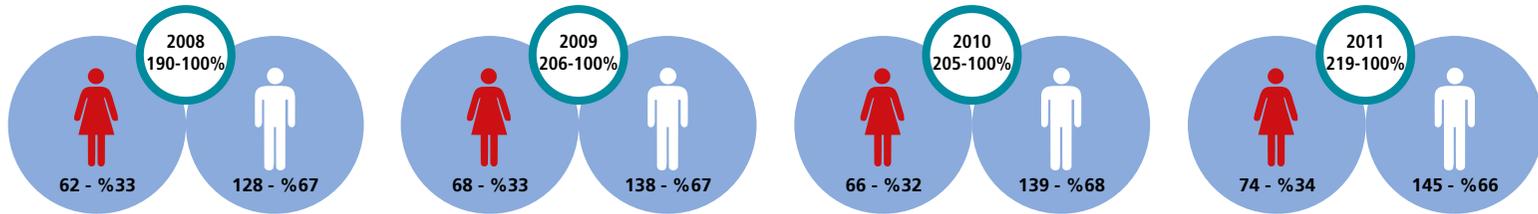
A diciembre de 2011, la nómina total de trabajadores era de 219, de los cuales un 88% contaba con contrato indefinido.

Esta situación, comparada con la relación existente en diciembre de 2010, en que la nómina era de 205 trabajadores, con un 94% de contratos indefinidos, se mantiene desde el punto de vista de las contrataciones de planta o con contrato indefinido, incrementándose, principalmente, la dotación de personal a plazo fijo (26 personas), debido a la ejecución de proyectos relevantes para la Compañía.



Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

La participación femenina mejora en un 2% el año 2011 respecto al 2010, debido a un incremento de 8 mujeres dentro de la dotación Zofri.



Respecto del rango de edad, el promedio de los trabajadores de ZOFRI S.A. bajo de 43 a 41 años. La principal concentración etaria se encuentra, independientemente de su género, en el grupo que va de los 30 a 50 años, con un 60%.

Nº PERSONAL	RANGO DE EDAD	FEMENINO				MASCULINO			
		2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
8	< 24 AÑOS	0	1	1	4	2	2	2	4
34	>24 Y < 30 AÑOS	8	12	7	12	5	13	15	22
131	>30 Y < 50 AÑOS	46	45	46	49	88	81	78	82
46	> 50 AÑOS	8	10	12	9	33	41	44	37

Relación sueldo base de los hombres con respecto al de las mujeres (promedio)		
	Mujeres M\$	Hombres M\$
Gerentes de area	\$5.097	\$5.866
Subgerentes		\$2.891
Profesionales - encargados	\$1.291	\$1.335
Trabajadores en general	\$568	\$ 532

Gastos con empleados

Nuestra política salarial, más allá de procurar alcanzar niveles salariales equilibrados y justos para cada función, en relación con las responsabilidades y la contribución al proceso de agregación de valor y a la productividad global de la empresa como sistema, valoriza el desempeño de cada uno de nuestros trabajadores a través de incentivos variables, el cual está asociado al cumplimiento de metas presupuestarias.

El principal gasto con empleados corresponde a las remuneraciones, concepto por el cual durante el año 2011 ZOFRI S.A. pagó un total de \$3.013.562.810, esto es superior a las cifras canceladas en 2010 (\$2.884.145.000) y en 2009 (\$2.762.705.000).

Dentro de este monto se incluyen, entre otros, compensaciones por concepto de remuneraciones, bonos y aguinaldos, gratificaciones, incentivos por cumplimientos de metas y desempeño. En promedio, un trabajador de ZOFRI S.A. puede llegar a recibir hasta 1,875 sueldos base adicional por dichos incentivos.

Sueldo base mínimo

El sueldo base mínimo de ZOFRI S.A., en el año 2011, fue de \$310.186, esto es 1,7 veces el sueldo mínimo legal vigente, cifra superior a la de 2010, que era 1,64 veces.

Tabla Comparativa salario mínimo legal vs salarios mínimo ZOFRI por cargo (con contrato Indefinido)

Años	Operador de Bodega Logístico			Administrativo UVD Arica	
	Salario Min. Legal	Salario mín. Empresa	N° Veces	Salario mín. Empresa	N° Veces
2008*	\$ 159.000	\$ 281.782	1,77	\$ 306.365	1,93
2009	\$ 165.000	\$ 276.290	1,67	\$ 306.919	1,86
2010	\$ 172.000	\$ 281.222	1,64	\$ 315.159	1,83
2011	\$ 182.000	\$ 347.696	1,91	\$ 310.186	1,70

* Existe diferencia entre las cifras arrojadas por el reporte 2009, debido a que se cambió el criterio para determinar el valor del salario mínimo de la empresa, considerando sólo el personal con contrato indefinido, tanto para el año 2008, como el 2009 y el 2010.

En pesos chilenos (\$)	2009	2010	2011
Sueldo mínimo ZOFRI S.A.	276.290	281.222	310.186
Mediana salarial de ZOFRI S.A.	564.822	589.455	608.688

Los ejecutivos, entendiéndose por tales a los gerentes y subgerentes, al igual que el resto del personal, perciben mensualmente una remuneración fija y anualmente un bono de incentivo que depende tanto del desempeño de la Compañía, como del propio.

En septiembre del año 2010, se realizó un cambio en el área de Personal, incorporando al 100% de los trabajadores de ZOFRI S.A. al pago de remuneraciones externo, el que se realiza a través de la empresa PAYROLL.

Esta nueva modalidad permite a cada trabajador acceder directamente, a través de la web, a su información personal de remuneraciones, saldo de vacaciones, licencias médicas, datos personales, certificados de renta, certificados de antigüedad y certificado de su situación ante el Servicio de Impuestos Internos (SII).

Pagos previsionales

Por concepto de leyes sociales, esto es gastos previsionales pensionales (AFP), seguro de salud (ISAPRE o FONASA, según corresponda), seguro de prevención de riesgos de accidentes del trabajo (Mutual de la Cámara Chilena de la Construcción) y Caja de Compensación (Los Andes), ZOFRI S.A pagó en 2011 \$2.185.654.154. Los años anteriores estas cifras alcanzaron los \$1.879.000.000 (2008), \$1.946.000.000 (2009) y \$ 2.102.000.000 (2010).

Antigüedad y rotación

La antigüedad promedio de los trabajadores de ZOFRI S.A. es de 9 años. Este promedio se mantiene desde 2008 hasta 2011.

Rotación de personal

El índice de rotación de la Compañía, calculado sobre la base de los contratos indefinidos, en el año 2011, fue de 15,46%, lo que supera el índice de 10,41% del año 2010, así como el 10, 38% de 2009.

En relación al 15,46% de rotación 2011, las personas que abandonaron la Compañía en este período, el 80% lo hizo voluntariamente y el 20% fue desvinculado por decisión de la Compañía.

	2008	2009	2010	2011
Rotación personal voluntaria	68%	63%	75%	80%
Rotación personal desvinculado	32%	37%	25%	20%
Personal Finiquitado	100%	100%	100%	100%

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

De acuerdo a la información que emite la Dirección del Trabajo mediante la Encuesta Laboral (ENCLA), la rotación media nacional es de un 23,60%, de modo que comparativamente la rotación de ZOFRI es sustancialmente menor.

	ZOFRI S.A.				Nacional *
	2008	2009	2010	2011	2008
Rotación voluntaria	9,24	6,56%	7,81%	12,37	15,40%
Rotación no voluntaria	4,35	3,83%	2,60%	3,97	8,20%
Rotación del personal finiquitado	13,59%	10,38%	10,41%	15,46	23,60%

* Fuente: ENCLA 2008 índice para una empresa de tamaño grande (200 o más personas). El último ENCLA publicado corresponde a 2008 y que no ha habido publicaciones posteriores.

Rotación por rango etario

Revisados los índices de rotación por tramo etario, el mayor número de trabajadores que dejan la Compañía se encuentran entre los 30 y los 50 años, que es el de mayor empleabilidad en la región.

RANGO DE EDAD	2008		2009		2010		2011	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
<24 años	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
>24 y < 30 años	4	16,00%	1	5,26%	2	10,00%	3	10,00%
<30 y < 50 años	16	64,00%	14	73,68%	12	60,00%	19	63,33%
> 50 años	5	20,00%	4	21,05%	6	30,00%	8	26,66%
TOTAL	25	100%	19	100,00%	20	100,00%	30	100,00%

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Rotación por sexo

Por otra parte, si se observa por sexo, dado que el 34% de los trabajadores de ZOFRI S.A. son mujeres, se puede colegir que la rotación en 2011 es superior en hombres que en mujeres.

SEXO	N° Personas				%			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
	8	3	6	7	32	15,79	30	23
	17	16	14	23	68	84,21	70	77

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Distribución geográfica

El 95% de los trabajadores se concentra en la ciudad de Iquique, Región de Tarapacá, dado que allí se encuentran sus principales operaciones.

El 3,63% desarrolla sus actividades en el Parque Industria de Chacalluta, XV Región de Arica-Parinacota, y el 1,36% restante lo hace en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana.

POR REGIÓN	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
I Tarapacá	180	194	196	208	95	94	95,6	95
XV Arica y Parinacota	7	8	8	8	4	4	3,9	4
RM Santiago	3	4	1	3	2	2	0,5	1

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Nivel educacional

Un 36,1 % de los trabajadores, incluyendo a quienes están egresados y/o titulados, cuenta con enseñanza universitaria. El 17,4% tiene enseñanza técnica superior y el 20,1% posee enseñanza media completa.

Nivel Educativo	N° Personas				%			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
Enseñanza Básica Completa	3	1	1	1	1,6	0,5	0,5	0,5
Enseñanza Media Incompleta	9	8	7	6	4,7	3,9	3,4	2,7
Enseñanza Media Completa	38	38	38	44	20,0	18,4	18,5	20,1
Enseñanza Media Técnico Profesional	27	27	25	24	14,2	13,1	12,2	11
Enseñanza Técnica Superior	35	39	40	38	18,4	18,9	19,5	17,4
Enseñanza Universitaria (incompleta)	6	11	7	10	3,2	5,3	3,4	4,6
Enseñanza Universitaria (con título o Egresado)	60	70	73	79	31,6	34,0	35,6	36,1
Magister	12	12	14	17	6,3	5,8	6,8	7,8
Total trabajadores	190	206	205	219	100	100	100	100

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.



Relaciones empresa-trabajadores

En el ámbito de las Relaciones Laborales, ZOFRI promueve una comunicación fluida con todas las organizaciones constituidas por nuestros trabajadores, especialmente los Sindicatos, puesto que son socios comprometidos con la Compañía.

Para generar y mantener un ambiente de trabajo positivo, que se refleje en un ambiente de trabajo grato y un buen clima laboral, la administración de la Compañía se basa en principios claramente explicitados y socializados.

Entre ellos los trabajadores saben con certeza que son evaluados y recompensados por su desempeño y contribución a la Compañía; que ésta no interfiere en su derecho a sindicalización y que tiene comunicaciones abiertas, claras y francas, enfocadas en la búsqueda del entendimiento de los diferentes puntos de vista y de respeto mutuo.

En la Compañía existen dos sindicatos: Administrativo y de Vigilantes Privados. Al 31 de diciembre 2011, entre ambos reúnen al 60% de los funcionarios con contrato indefinido. En 2010 reunían al 63%.

Horas extraordinarias

Con el objeto de resguardar la calidad de vida de sus trabajadores y de conciliar sus labores con su desarrollo familiar y personal, en ZOFRI S.A. las descripciones de cargo han sido formuladas con la suficiente especificación como para cautelar que el trabajador, salvo contadas excepciones, no requiera destinarle al trabajo parte de su tiempo de descanso o de esparcimiento.

Es así como en el 2011 se autorizaron 12.834 horas extraordinarias, las que equivalen al 2,7% de las horas totales normales, cifras comparativamente menores a 2010, año en que se trabajaron 14.418 equivalentes al 3,3% del horario normal.

Vacaciones

El descanso anual no sólo es un derecho de los trabajadores sino que también una medida preventiva de salud que debe ser cautelada. Para ello ZOFRI S.A. cuenta con un incentivo consistente en un Bono de Vacaciones cuyo único requisito es que el trabajador tome al menos 10 días hábiles consecutivos de descanso.

En 2011 los trabajadores tomaron 2.830 días de vacaciones lo que da un promedio de 12,8 días, promedio idéntico al del año 2010.

Beneficios

La Compañía otorga a las trabajadoras luego de haber concluido el periodo de 6 meses establecido por ley una reinserción parcial la cual consiste en una reducción del horario de trabajo al reincorporarse gradualmente a sus labores posterior a su post natal, retomando el 50% de la jornada en el primer mes, el 75% en el segundo y al tercer mes normalizar su jornada y funciones.

ZOFRI S.A. se ocupa de la salud, seguridad y bienestar de sus colaboradores de forma que puedan cumplir sus funciones en las mejores condiciones. Algunos de los múltiples beneficios que otorga la empresa a sus colaboradores con jornada completa son:

Pago de los tres primeros días de Licencia Médica

Beneficio que cubre una enfermedad cuando el sistema de salud respectiva no lo incorpora.

Permisos pagados

El personal cuenta con días libres adicionales a los contemplados por la ley y, en algunos casos, también una bonificación para que los trabajadores puedan compartir los momentos más importantes de su vida junto a su familia.

Estos son días libres con goce de sueldo corresponden a días administrativos, de hasta cinco días durante el año calendario, para efectuar trámites o gestiones personales.

Durante el año 2011, se utilizaron 567,5 días en permisos administrativos, lo que equivale a un 52% de los días disponibles. En promedio de cada trabajador 3 de los 5 días administrativos, con un costo de \$18.640.486 anuales. El 2011 los trabajadores incrementaron el uso de permisos administrativos en un 22%.

Permiso especial de Reinserción Post Natal

A partir del 17 de octubre del 2011, comenzó a regir las nuevas disposiciones respecto al Post Natal adicional para trabajadoras, lo que cubre un periodo de seis meses. Adicionalmente a lo establecido en la norma legal, la Compañía otorga a las trabajadoras luego de haber concluido el periodo de 6 meses establecido por ley una reinserción parcial la cual consiste en una reducción del horario de trabajo al reincorporarse gradualmente a sus labores posterior a su post natal, retomando el 50% de la jornada en el primer mes, el 75% en el segundo y al tercer mes normalizar su jornada y funciones. En el año 2011 una funcionaria gozó de este beneficio y dos hombres tomaron sus respectivos 5 días de permiso.

Convenios con clínicas dentales y odontólogos particulares

El Servicio de Bienestar cuenta con 11 convenios vigentes, los cuales otorgan entre un 10% a un 50% de descuento respecto a la tarifa del Colegio de Dentistas. Bienestar aporta al trabajador el 70% de cobertura en tratamientos dentales generales (extracciones, tapaduras y limpiezas). En ortodoncia cubre el 50% para los hijos de hasta 15 años, durante dos años, con un tope de \$350.000 por periodo y un 50% en tratamiento de sellantes.

En el año 2011 se gestionaron 375 prestaciones a 100 personas, siendo el monto de la bonificación dental \$21.621.885. En el año 2010 hicieron uso de este beneficio 92 personas y el monto de la bonificación realizada por el Servicio de Bienestar ascendió a \$20.500.000. El incremento del año 2011 respecto al 2010 es de un 5,5% en el monto bonificado.

Convenio Fundación Arturo López Pérez

Convenio oncológico para previsión y tratamiento del cáncer. En el 2011 el número de socios adscritos a este convenio es de 28 trabajadores, 22 de ellos con sus familias, lo que representa un incremento en el número de trabajadores que incorporaron a sus familias. Durante 2010 y 2011, no se registraron siniestros aplicables a este convenio.

Operación ocular láser

Anualmente a tres trabajadores se les bonifica el 80% de esta cirugía que ofrece el Servicio Médico de la Cámara Chilena de Construcción. La diferencia es costeadada por el trabajador a través de un préstamo médico pagadero en 12 cuotas y que es otorgado por el Servicio de Bienestar ZOFRI. Durante el 2011 se suspendió temporalmente este beneficio, el cual se restablecerá el 2012.

Seguro de vida

ZOFRI S.A. mantiene un Seguro de Vida por un monto mínimo asegurado de UF750 para el 100% de sus trabajadores con contrato indefinido. El costo anual para el año 2011 fue de \$19.472.698.

Recreación

Fomentando el desarrollo de nuestros valores corporativos y ampliándolos también al contexto familiar, Recursos Humanos confecciona un calendario anual de actividades de integración, el que impulsa iniciativas tales como la celebración de Aniversario, con un alto despliegue de creatividad e integración.

El gasto asociado a festividades de la empresa durante el 2011 fue de \$72.993.401. Así, se organizaron el Paseo Familiar, el Parque Navideño para la celebración de nuestros niños(as), junto al tradicional Carro Alegórico que durante ese tiempo participó en los festejos ciudadanos. Además de conmemorar fechas significativas como el Día del Trabajador, Día de la Secretaria, Día de la Mujer, Día del Padre y de la Cena de Fin de Año, a la que asisten nuestros colaboradores y sus parejas.

Asistente social

Adicionalmente, se cuenta con el servicio de una Asistente Social, encargada de prestar apoyo a nuestros trabajadores y a su grupo familiar. Entre sus funciones está la de elaborar y aplicar los programas y proyectos sociales que otorga la Compañía a sus trabajadores, lo que entre otras cosas implica actualizar el catastro socioeconómico del personal; ofrecer asistencia y orientación social – familiar; visitar a los trabajadores enfermos o accidentados tanto en los establecimientos de salud como en sus domicilios a objeto de cerciorarse que cuenta con los medios necesarios para superar su condición; darles asesoría para la contratación de servicios de salud, ya sea con Isapres o Fonasa; y apoyarles e sus proyectos habitacionales, sean de adquisición o mejoramiento.

BENEFICIOS	
Incremento sueldo base por IPC Trimestral	Asignación Escolar Nivel Pre-Universitario
Bono 21 de Mayo (Vigilantes Privados)	Asignación Escolar Nivel Universitario o Superior
Gratificación Legal	Becas de estudios para hijos(as) Nivel Superior
Seguro de Vida	Asignación de Matrimonio
Complemento Subsidio por enfermedad	Asignación de Nacimiento y Adopción
Bono de Fiestas Patrias	Asignación de Fallecimiento
Bono de Navidad	Canasta Festividades de Fiestas Patrias y Navidad
Bono de Vacaciones	Permiso Especial por Reinserción Post Natal Madre Trabajadora, Bono compensatorio Sala Cuna
Bono Incentivo Anual, de acuerdo a cumplimiento de resultados y evaluación de desempeño individual.	Asignación de movilización VVPP (turnos especiales) - Logística (Alto Hospicio)
Ropa de Trabajo	Movilización de acercamiento para trabajadores de la Oficina Arica, ubicada en el Parque Industrial Chacalluta
Bono Anual de Incentivo	Bono de colación personal VVPP, Logística (Alto Hospicio), Oficina Arica y Oficina Santiago
Asignación Escolar Sala Cuna (sólo madre trabajadora)	Asistencia Social
Asignación Escolar Nivel Parvulario	Habilitación de comedores
Asignación Escolar Nivel Básica	Gimnasio
Asignación Escolar Nivel Media	5 días de permiso administrativo

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.



CONVENIOS CONTRAÍDOS POR EL SERVICIOS DE BIENESTAR	
Seguro Complementario de Servicio Médico de la C.C.C.	Comercial Ganem
Hospital Universidad de Chile (nuevo 2011)	Reifschneider
Hospital Regional de Iquique	Ópticas
Clínica San José Arica	Clínicas Dentales y Dentistas particulares
Clínica Tarapacá	Farmacia SalcoBrand
Clínica Iquique	Seguros Personales
Fundación Arturo López Pérez	Aporte de trabajadores a instituciones de beneficencia

Comunicación interna y clima laboral

Una manera de reforzar y mantener lazos de compromiso con nuestros colaboradores, es por medio de la comunicación interna, que a través de canales permanentes y eficaces, como el portal interno “Yo ZOFRI”, aporta información relevante de la Compañía y sus colaboradores y se convierte en un foco de acción asertivo, en el cual se da a conocer, constantemente, el devenir de la Empresa y el sentir de los trabajadores.

Además, se continúa con la programación de desayunos mensuales que ofrece el gerente general a colaboradores de todas las áreas, quienes son elegidos aleatoriamente para asistir durante el año; junto con la realización de reuniones informativas ampliadas con todo el personal, las que se efectúan trimestralmente.

Como parte de nuestras políticas empresariales y continuando con su ejecución periódica, la Subgerencia de Recursos Humanos junto con la consultora Great Place to Work, fueron responsables de la aplicación de la encuesta de clima laboral, que permite no solo compararnos con las mejores empresas para trabajar en Chile, sino que también, por medio de los resultados obtenidos, impulsar planes tendientes al mejoramiento de las condiciones laborales de nuestros trabajadores y de las variables con oportunidad de mejora.



Portal de comunicación interna: Yo Zofri

En ese contexto, es importante destacar talleres de coaching personalizado y la 2° versión del Taller de Trabajo en Equipo, en la modalidad outdoor, que al igual que el año anterior, involucró a colaboradores y supervisores que no asistieron en la primera jornada, siendo además protagonistas el personal de la Oficina Arica, quienes en su misma ciudad pudieron abordar actividades orientadas a reforzar el liderazgo, trabajo en equipo y comunicaciones internas.

Experiencia de vida

En septiembre de 2011 se realizó la VIII versión del Foro Emprendedores, iniciativa que, organizada por Fundación Juventud Emprendedora, refuerza el interés de ZOFRI S.A. en desarrollar actividades que vayan en beneficio de nuestros colaboradores y sus familias, se aumentó la cantidad de becas de cuatro en 2010 a 10 en 2011.

Ellos, junto a otros 100 jóvenes entre 16 y 19 años, participaron de esta aventura durante dos días en un hotel de Iquique, en donde compartieron experiencias relacionadas al emprendimiento, liderazgo, trabajo en equipo, entre otras vivencias que les ayudarán a potenciar sus capacidades para emprender.

Los favorecidos fueron:

Becados 2011	Hijo(a)s de	Área de trabajo en ZOFRI
Macarena Miranda Briones	Jorge Miranda	Subgerencia de TIC;
Catalina Miranda Briones		
Kevin Vallebona Pérez	Ana María Pérez	Subgerencia de TIC;
Michelle Stuardo Tabilo	Víctor Stuardo	Centro Logístico
Camila Cruz González	Guillermo Cruz	Centro Logístico
Gonzalo Romero Báez	Giovanna Báez	Unidad de Visación de Documentos
Katherine Alarcón Valencia	Andrea Valencia	Oficina Arica
Ítalo Jiménez Marín	Ximena Marín	Gerencia de Administración y Finanzas
Claudia García Vásquez	Emiliano García	Cobranzas
Tiffany Tapia Escobar	Lorenzo Tapia	Subgerencia de Seguridad

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

IGUALA: Equidad de género

Durante el 2010, ZOFRI suscribió un convenio con el Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM), destinado a implementar el Programa de Buenas Prácticas con Equidad de Género, denominado "Iguala".

Este programa busca contribuir al cambio cultural necesario en las relaciones laborales existentes entre hombres y mujeres, particularmente aquellas que permitirán avances reales en la igualdad en el mercado laboral, en los ámbitos de reclutamiento y selección, estabilidad de empleo, capacitación, remuneraciones y sistemas igualitarios de ascenso.

En el año 2011, ZOFRI conformó un equipo multidisciplinario que integró la Subgerencia de Recursos Humanos, la Gerencia de Asuntos Legales y dirigentes del Sindicato de Trabajadores Administrativos de la Compañía, con la orientación de una persona de SERNAM, donde se abordaron todas las temáticas que integra este programa. Las directrices o dimensiones a revisar fueron las siguientes:

1. Procesos de reclutamiento y selección de personal
2. Desarrollo de la carrera y acceso a la capacitación
3. Representación equilibrada entre mujeres y hombres en los cargos de jefatura y responsabilidad
4. Condiciones de trabajo
5. Protección de los derechos de maternidad y responsabilidades parentales
6. Conciliación de responsabilidades laborales con obligaciones familiares
7. Prevención y sanción del acoso laboral y sexual

En conjunto este equipo efectuó un diagnóstico de la situación actual en las materias indicadas, y se entregaron a SERNAM los verificadores de cumplimiento. El diagnóstico permitió definir áreas prioritarias e implementarlo.

Los resultados fueron los siguientes:

Diagnóstico	19,65
Brecha	30,35
Puntaje con Acciones Implementadas	44,80
Puntaje Faltante	5,20
Puntaje de Egreso	50,00

Durante el año 2011 se realizaron las siguientes iniciativas:

- ✓ Charlas de sensibilización para las(os) colaboradores y supervisores, respecto a buenas prácticas laborales.
- ✓ Capacitación monitores internos en Violencia Intrafamiliar.
- ✓ Adecuación de procesos de selección sin con inclusión de equidad de género.

En el marco del plan de trabajo definido se implementaron y se programó implementar una serie de medidas, que serán evaluadas en 2012 y conforme a ésta, SERNAM determinará la certificación de la empresa.



Salud común

El Servicio de Bienestar de ZOFRI S.A., tiene como propósito administrar las prestaciones médicas, dentales, medicamentos, seguro complementario de salud y otras de tal forma de maximizar estos beneficios.

Para ello la empresa contribuye con un aporte de 2,7% del costo mensual de la planilla de remuneraciones, cifra que en 2011 ascendió a \$ 72.035.600 mientras que en 2010 fue de \$71.644.000; en tanto que los trabajadores aportaron un 1,2% de su Sueldo Base Mensual, con un mínimo de \$9.000 y un máximo de \$42.000, por trabajador.

Este aporte de la empresa más el aporte de los trabajadores - que incluye a 186 socios, lo que representa a un 98,4% de la dotación con contrato indefinido - financia la Póliza de Seguro de Salud y las prestaciones no bonificadas por las Isapres o Fonasa.

Como resultado de la licitación iniciada el 28 de noviembre del 2011, se renovó el seguro complementario de salud con el Servicio Médico de la Cámara Chilena de la Construcción.

A continuación se presenta un resumen de los principales cambios:

Dental

- Al 70% de bonificación Convenios se le adiciona un 60% de descuento en atenciones en los Centros de Megasalud, en sucursales de todo Chile (prestador en convenio).
- Las cargas adicionales podrán acceder a los beneficios dentales en iguales condiciones que las cargas normales.
- Se bonificará el 50% en atenciones con prestadores de libre elección, para ello se deberá adjuntar la boleta y presupuesto detallado y valorizado.
- Tratamiento de ortodoncia: Se extiende la cobertura hasta los 18 años de edad (hijos/hijas), y se mantiene el porcentaje de bonificación de acuerdo a los puntos anteriores.
- Las atenciones por sellantes y limpieza no están cubiertos por el Servicio Médico, sin embargo, se continuará con este beneficio a través del Servicio de Bienestar.
- El Servicio Médico incluye una red cerrada de atención de dentistas en Tacna-Perú, los cuales fueron certificados como resultado de una investigación de profesionales dentro de esta ciudad. Se podrá sugerir la incorporación, a este convenio, de otros profesionales de esta ciudad, no obstante el Servicio Médico deberá evaluar dicha incorporación, En caso que el adherente estime atenderse con un prestador de esta ciudad que no esté en convenio, la prestación no será bonificada.

Medicamentos

El seguro complementario de salud bonificará en un 70% los Medicamentos, indistintamente si son de marca o genéricos.

Prevención de salud

Para incentivar el autocuidado y diagnosticar oportunamente las enfermedades anualmente se realiza un examen preventivo de salud. El 2010 estos exámenes se ejecutaron en conjunto con la Caja de Compensación los Andes y el Consultorio Cirujano Videla.

El Examen Médico Preventivo para Adultos (EMPA) que incluye la toma de presión arterial, la medición del IMC y exámenes de glicemia y colesterol, en 2010 se realizaron a 94 colaboradores de ZOFRI, gratuitamente, en las dependencias de la empresa, mientras que en 2011 se aplicaron a 89 trabajadores.

Con la finalidad de profundizar en el resultado de estos exámenes y cubrir una gama más amplia de evaluación, se implementó la campaña Diagnóstico Integral de Salud que comprende los años 2010 y 2011.

Estos exámenes, financiados de forma tripartita y equitativa entre ZOFRI S.A., el Servicio de Bienestar y el socio/a de Bienestar, son realizados en el Centro Médico Norte Grande e incluyen pruebas más sofisticadas como son las de antígeno prostático y eco testicular, que permiten prevenir el cáncer a la próstata, una enfermedad ampliamente presente en el país y que por la falta de exámenes específicos rara vez es detectada en sus primeros estadios.

El Plan de Salud Preventivo, está orientado a detectar en forma temprana eventuales enfermedades y de esta forma tratarlas oportunamente.

“Diagnóstico Integral de Salud”,

Complementando y profundizando el resultado de estos exámenes se implementó la Campaña 2010-2011 el “Diagnóstico Integral de Salud”, que consiste en la toma de exámenes más completos, actividad en la que participaron 67 adherentes, 44 hombres, 23 mujeres, costo de \$1.736.955 (en 2010 25 trabajadores); estos exámenes significaron un costo total de \$656.853, financiado en tres tercios: uno por el servicio de bienestar, el segundo por la empresa y el último por los trabajadores.

En 2011, hubo 37 participantes, nueve de ellos cargas familiares, con un costo de \$327.080. Durante el año 2010 se suministró la vacuna Trivalente a 29 participantes, cinco de ellos familiares de trabajadores, a un costo de \$328.464, el que fue financiado 50% por el trabajador y 50% por la Compañía

En marzo del año 2011 se habilitó un espacio en el Edificio Convenciones donde un oftalmólogo, su equipo médico y maquinarias técnicas realizaron un diagnóstico óptico a nuestros colaboradores/as, donde se incluyeron 11 cargas familiares.

Adicionalmente, en el mes de agosto se realizó la actividad denominada “ExpoSalud 2011” con el objetivo de entregar información relevante en temas de interés como: planes de salud y medicina complementaria, en el cual participaron ejecutivos/as representantes de cada una de las Isapres, Fundación Arturo López Pérez, Servicio Médico de la CCC, Farmacia SalcoBrand, Prosh Tarapacá y Centro Yo Soy Luz.



Salud y seguridad en el trabajo

La salud y el bienestar integral son una preocupación fundamental para la empresa, ZOFRI asume sus responsabilidades directas en la salud ocupacional de su personal.

Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Por contar con una planta superior a 100 trabajadores en una sola faena, ZOFRI tiene constituido un Departamento de Gestión en Prevención de Riesgos, dirigido por un experto profesional en esta materia.

Dentro de las acciones que desarrolla el departamento se encuentra el reconocimiento y evaluación de los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales, desarrolla acciones educativas de prevención de riesgos, promueve la capacitación de los trabajadores en materias de salud ocupacional y ha generado un sistema de control de las actividades desarrolladas por los usuarios del sistema franco.

A fines de 2009 ZOFRI S.A. asumió el compromiso de implementar un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma estándar internacional OHSAS 18.001. Para ello se trabajó con cada una de las áreas de la empresa para que éstas gestionen su propio programa de prevención con actividades personalizadas. Este proceso busca, en el mediano plazo, lograr la "cultura preventiva" que la organización requiere para controlar sus riesgos.

Luego de la redacción de los procedimientos que sustentan el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, estos fueron aprobados y formalizados ante la organización, publicándolos en nuestro portal interno, de tal forma que todos nuestros trabajadores tengan acceso a dicha información. Se comenzó con el proceso de implementación de forma progresiva y en áreas críticas como Operaciones Mall, Mantenimiento y la Subgerencia de Operaciones, ampliándose la implementación a las otras áreas para el año 2012.

Dentro de las actividades desarrolladas en 2011 se destacan las siguientes:

- Se implementó el sistema de sirenas electromecánicas para evacuaciones masivas, las primeras en su tipo en Chile, las que a través de una señal audible de 128 decibeles, da aviso a todos quienes se encuentren en la Zona Franca así como a gran parte de la población contigua a las instalaciones de ZOFRI.
- Los ejercicios de evacuación masiva: se realizaron incluyendo a todos los trabajadores, usuarios y clientes del sistema franco, es decir, abarcando dependencias de Barrio industrial, Recinto Amurallado, centro comercial y edificios administrativos de ZOFRI S.A.
- En noviembre se realizó primer simulacro masivo, obteniendo resultados clasificados como positivos. Es del caso destacar que no sólo participó la comunidad de zona franca, sino que también empresas que no operan bajo sistema franco como Corpesca S.A., Oxiquim S.A. y COPEC, entre otras, lo que demuestra la importancia que las empresas han puesto en la seguridad de sus trabajadores y clientes.
- Adicionalmente, durante todo el año, se realizaron reuniones de seguridad con las empresas contratistas, desarrollando actividades de mejoramiento en la seguridad de los entornos de trabajo y cumplimiento de la legislación aplicable como actividades prioritarias para dicho año.
- En 2011, al igual que en años anteriores, se realizó inducción teórico-práctica sobre el uso y manejo de equipos de extinción de incendios, tanto a los trabajadores del Mall, como a los de empresas usuarias del Barrio Industrial y Recinto Amurallado. Como todos los años, esta inducción fue apoyada por voluntarios de la séptima Compañía de Bomberos de Tarapacá.
- Con la finalidad de mantener ambientes de trabajo seguros tanto para los trabajadores de Mall como para nuestros clientes, durante todo el año se realizaron inspecciones de seguridad a los módulos de Mall ZOFRI, controlando condiciones estructurales, protección contra incendios, higiene ocupacional, instalaciones eléctricas y condiciones de las bodegas y el almacenamiento de mercaderías.
- Asimismo, se verificó la aplicación del reglamento que fija estándares de seguridad para la realización de las distintas y variadas obras civiles que se realizan en dependencias de Zona Franca para ZOFRI S.A., con lo que se logra un mejor control en cuanto al impacto que estas obras puedan tener en usuarios del sistema franco y sus clientes.

Los dos hitos proyectados para el año 2011 fueron cumplidos exitosamente

- Construcción de una rampa de evacuación, lo que ante la ocurrencia de una emergencia que amerite una evacuación masiva, permitirá movilizar simultáneamente a más de 10.000 personas entre trabajadores de ZOFRI S.A., del Mall y galpones, y clientes del sistema franco. Esta rampa soluciona el cuello de botella formado en el antiguo acceso de tierra existente, entregándole a los evacuados nuevas vías seguras y con los anchos necesarios para tal cantidad de personas.
- Implementación del sistema de sirenas electromecánicas para evacuaciones masivas. Estas sirenas son las primeras en su tipo instaladas en Chile y permitirán, a través de una señal audible de 128 db, no sólo dar aviso al unísono a todos quienes se encuentren en la Zona Franca, sino que también a gran parte de la población contigua a las instalaciones de ZOFRI.

Para 2012 están programados dos hitos relevantes:

1. Formulación del proyecto de factibilidad de construcción de una rampa de evacuación en barrio industrial, que tendrá como función principal el evacuar a más de 5.000 personas entre trabajadores y clientes del sistema franco acortando los tiempos de evacuación. Esta rampa permitirá evacuar más rápidamente de la zona de inundación de quienes se encuentran ubicados al norte de la calle Santa Rosa de Huara.
2. Término al proyecto de protección contra incendios correspondiente a las obras de mejoramiento y ampliación de las redes húmedas y secas de Mall. Al concluir las obras civiles de construcción, bomberos junto al Departamento de Gestión en Prevención de Riesgos de ZOFRI S.A. realizará pruebas y ejercicios para dar operatividad al sistema.

Comité Paritario

De conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 16.744 sobre Prevención de Riesgos y Accidentes del Trabajo, ZOFRI S.A. está adscrita a la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción, seguro que cubre al 100% de los trabajadores.

De acuerdo a lo estipulado en el título VII de dicha Ley y reglamentado por D.S. N°54, el 1° de julio de 2010 se constituyó el directorio CPHyS, el que se encuentra sesionando regularmente. Legalmente corresponde renovar los integrantes del Comité Paritario en julio de 2012.

El CPHyS representa al 100% de los trabajadores, quienes votan para elegir a sus representantes en este Comité. Actualmente el Comité está presidido por Jaime Antezana, representante de los trabajadores.

Representación	Integrantes Titulares
Trabajadores	<i>Jaime Antezana (Presidente)</i> <i>Pedro Barreda</i> <i>Carlos Jiménez</i>
Empresa	<i>Pablo Valdés</i> <i>Nelson Rosas (Secretario)</i> <i>Sandra Sepúlveda</i>

En 2011 el CPHyS capacitó al 22% de los trabajadores, en cursos de Primeros Auxilios, Control y Extinción de Incendio y curso Básico en Prevención de Riesgos.

Para el presente año, se considera formalizar el compromiso por parte de la gerencia general en cuanto a las autorizaciones para las capacitaciones en seguridad de los trabajadores, así como un completo levantamiento de condiciones inseguras para nuestros trabajadores.

Por otra parte, con el fin de generar un compromiso activo hacia la gestión de prevención que emprenda el comité, el CPHyS ampliará sus reuniones y sesiones de trabajo, integrando a sus actividades al resto de los trabajadores de ZOFRI S.A.

Indicadores de Salud Ocupacional

Con respecto a las estadísticas de accidentes y enfermedades profesionales sucedidos en ZOFRI S.A., se computan los siguientes índices, los que corresponden a la gestión 2011 comparativo a los índices de 2010, 2009 y 2008.

ZOFRI S.A.	2008	2009	2010	2011
Tasa de Accidentalidad (N° Accidentes/N° Trabajadores promedio anual)*100	1,05%	3,54%	4,48%	1,42%
Tasa de Siniestralidad (N° Días Perdidos/ N° Trabajadores promedio anual)*100	8,45%	11,11%	89,55%	5,21%
Número de Accidentes Fatales	-	-	-	-
Tasa de Cotización (Fuente: Mutual de Seguridad C.Ch.C.)	2,24%	0,95%	0,95%	0,95%

Nota: Algunos valores de los años 2008 a 2010 consignados en este informe difieren de los declarados en este informe del año anterior producto de un error de transcripción en ese año.

Tasa de Accidentalidad

Este índice es una evaluación cuantitativa que indica el número de lesiones incapacitantes ocurridas con ocasión o a causa del trabajo, en función del número de trabajadores del periodo evaluado. La disminución en 2011 se explica por una baja de un 66,7% en el número de accidentes y un aumento de un 5,1% en el número promedio de trabajadores.

Tasa de Siniestralidad

Este índice es una evaluación cuantitativa que mide la cantidad de días efectivamente perdidos (DP) como porcentaje del número de trabajadores promedio del periodo evaluado. El menor índice registrado en 2011 se explica fundamentalmente por la baja en 93,9% en los días perdidos.

El total de los incidentes de salud ocupacional ocurrieron en Iquique y afectaron sólo a varones.

Tasa de Cotización

Esta tasa es fijada por ley y es obtenida de acuerdo a los resultados del proceso de evaluación de la siniestralidad efectiva establecido en 1999 mediante el D.S. N° 67 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, el que se realiza todos los años impares, es decir, cada dos años.

Este proceso le permite a la mutualidad a la que se está adherida, en este caso la Mutual de Seguridad de la C.Ch.C., determinar la tasa de cotización de cada empresa, la que está constituida por la cotización básica de 0,90% y la cotización extraordinaria de 0,05%, a la que se le suma el porcentaje de cotización adicional arrojado por la siniestralidad efectiva del cotizante.

Durante el periodo de evaluación comprendido desde junio de 2008 a julio de 2010, ZOFRI S.A. mantuvo su siniestralidad efectiva, lo que le permitió continuar su tasa de 0,95%.

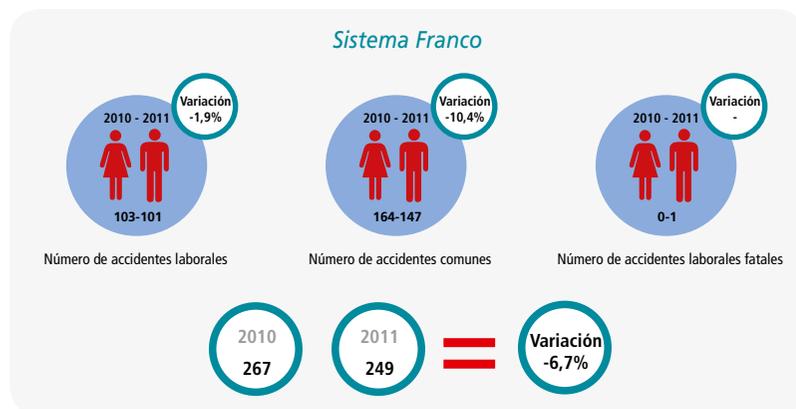
Tasa de mortalidad

ZOFRI S.A. no ha registrado accidentes fatales desde que mide e informa este indicador.

En la última negociación colectiva celebrada con los sindicatos no se abordaron acuerdos formales con respecto a asuntos de salud y seguridad para sus trabajadores puesto que en ese sentido la ley 16.744 cubre la totalidad de los aspectos que, bien gestionados, permiten asegurar la prevención ante accidentes del trabajo, del trayecto y enfermedades profesionales, así como la atención médica especializada y la rehabilitación en casos de producirse un siniestro.

Accidentes del Trabajo del Sistema Franco

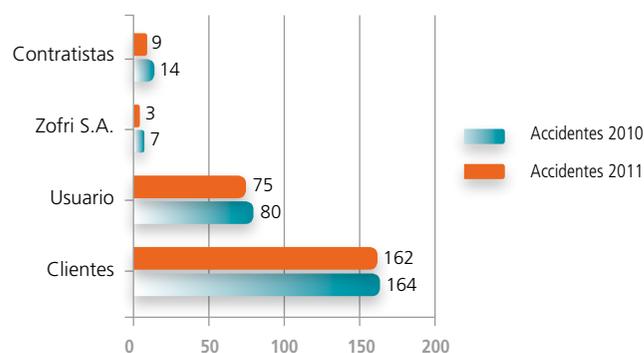
En esta oportunidad, por segundo año consecutivo, ZOFRI S.A. entrega las cifras correspondientes a la salud ocupacional de sus contratistas y usuarios del sistema franco.



La baja en los accidentes comunes se debe a las constantes inspecciones que se ha desarrollado en las áreas comunes de Mall (venta al detalle) y Recinto Amurallado (venta al por mayor), lo que permite la identificación y mejora de condiciones inseguras.

Se define como accidentes laborales "toda lesión que una persona sufra a causa o con ocasión del trabajo y que le produzca incapacidad o muerte". En tanto los accidentes comunes son aquellos "debidos a fuerza mayor extraña que no tenga relación alguna con el trabajo y/o los producidos intencionalmente por la víctima",

Accidentes del Sistema Franco



Se registra una disminución de los accidentes en el sistema franco de un 6,7%. Las bajas de accidentes de ZOFRI S.A (57,1%) y de nuestros contratistas (35,7%) obedecen básicamente al mayor control de las actividades que se desarrollan.

Plan de emergencias

Atendiendo a la importancia que representa para la empresa la prevención de la salud y la seguridad de su personal, del personal de los usuarios y de los clientes en general, ha diseñado una planificación en el tema de emergencias ante la posible ocurrencia de catástrofes naturales tales como terremotos o tsunamis.

En este contexto, el 16 de noviembre de 2011 se realizó el primer simulacro de evacuación masiva, organizado íntegramente por ZOFRI S.A., en el cual se probaron y evaluaron nuestros procedimientos, nueva rampa de evacuación y sistema de sirenas de advertencia, obteniendo resultados que han sido utilizados para mejorar tanto los planes como los aspectos relacionados con la infraestructura, especialmente la señalética.

En 2011 se invirtieron \$ 197.634.000 en la instalación de un sistema de sirenas de advertencia y rampa de evacuación y nueva señalética.



Formación y educación

Entendiendo el desarrollo de nuestros colaboradores(as) como uno de los aspectos estratégicos esenciales de su gestión, ZOFRI S.A. implementará un Programa de Capacitación y Desarrollo.

Durante el periodo 2011 el Programa de Capacitación y Desarrollo contempló un total de 8.241 horas de capacitación, entre los distintos estamentos de la empresa. De esta manera, se alcanzó una cobertura equivalente a un 88% de los trabajadores, contemplando así una inversión de 38 horas de capacitación en promedio por colaborador.

El número de horas en el 2011 disminuyó en un 25,62% respecto al período 2010, debido al programa de reentrenamiento de Vigilantes Privados, el cual se ejecutó el año 2010 y corresponde su aplicación año por medio, es decir el 2012 se aplicará nuevamente.

Durante el año 2010 se incorporaron programas extraordinarios de capacitación derivados de nuestro plan de mejoramiento del clima organizacional, específicamente la actividad desarrollada con la consultora Cima2 – “Trabajo en equipo”, esta iniciativa también se desarrolló en 2011 a los trabajadores que quedaron pendientes en el 2010, lo que representó un número inferior.

Horas de capacitación

Personal (incluye plazo fijo)	2007	2008	2009	2010	2011
Gerentes y ejecutivos	1.160	1.342	961	1.499	1.309
Profesionales y encargados	1.760	2.832	2.900	4.185	3.290
Trabajadores en general	4.080	6.412	5.551	5.397	3.642
Total	7.000	10.586	9.412	11.081	8.241

Asimismo, el promedio de horas de capacitación por trabajador, fue de 56 horas en 2010, lo que es superior al promedio de 45,7 horas de 2009 y a las 55 horas del año 2008. A su vez, las horas de capacitación 2011 promedio por trabajador fueron de 38 horas.

El principal objetivo del Programa de Capacitación 2011 fue la implementación de diferentes acciones de formación, orientadas hacia el mejoramiento de procesos, conocimientos de zona franca y perfeccionamiento de habilidades de trabajo en equipo de los trabajadores de ZOFRI S.A.

Actividades de capacitación realizadas en 2011

Mejoramiento Continuo de Procesos, de acuerdo a Normas ISO - 9001

El mayor hito del año lo constituyó la ejecución del Diploma de “Mejoramiento Continuo de Procesos, de acuerdo a Normas ISO - 9001”, en donde participaron exitosamente 23 trabajadores y el cual fue impartido por la Universidad de Chile. Este diploma tuvo como finalidad enseñar sobre la aplicación de los Sistemas Integrados de Management y su directa relación al incremento de la competitividad de su organización en el mercado, además de difundir las diferentes herramientas de Ingeniería en Gestión de Procesos.

Talleres de Trabajo en Equipo y Comunicación

Durante el presente 2011 se continuaron ejecutando los Talleres de “Trabajo en Equipo y Comunicación”. Específicamente, cabe mencionar que en estas actividades de capacitación participaron 45 colaboradores entre Casa Matriz y Oficina Arica, siendo uno de los propósitos principales la formación y/o fortalecimiento de equipos de trabajo bajo un modelo de alto desempeño. .

Cursos de Conocimientos de Normativa de Zona Franca

También, se desarrollaron 3 cursos de capacitación constituyentes de un ciclo de entrenamiento denominado “Manejo de Normativas de Zona Franca”. En estas actividades participaron 64 colaboradores de las diferentes áreas de la Compañía, dando cobertura a la entrega de conocimientos de las operaciones y normativas de Zona Franca en distintos niveles de profundización.

Inversión en capacitación

La inversión en capacitación en el 2011 ascendió a \$67.529.316, considerando tanto la inversión directa de ZOFRI S.A. equivalente a un 72%, como mediante la deducción de Franquicia Tributaria SENCE vigente para estos efectos y que corresponde al 28% restante.

Inversión en capacitación

Inversión en capacitación	2008		2009		2010		2011	
	\$	%	\$	%	\$	%	\$	%
Franquicia SENCE	17.600.000	28	19.700.000	25,4	20.800.000	25,15	18.888.658	28,0
Inversión Adicional ZOFRI S.A.	44.900.000	72	57.700.000	74,6	61.900.000	74,85	48.640.658	72,0
Total Inversión Capacitación	62.500.000	100	77.400.000	100	82.700.000	100	67.529.316	100



Lorena Ramos, Analista de estudios y desarrollo.

“Uno se encanta cuando llega a ZOFRI, de hecho hice mi práctica y siempre quise volver y lo logré. A mucha gente le pasa, llegan acá y no quieren irse. En lo laboral he tenido una experiencia variada, de hecho pasé de un área muy dinámica a otra muy metódica y de esas dos experiencias aprendí mucho, llegué como un pajarito y hoy mi vida es otra cosa.

Además me han dado la oportunidad de desarrollarme en otros ámbitos, por ejemplo reuniendo fondos para la campaña de la Teletón y participando en el conjunto folclórico. Ahora estoy haciendo un diplomado, me gusta estudiar y era algo que había dejado de lado. Cuando me invitaron lo dude un poco, porque hace ratito que no estudiaba, pero tomé la decisión de participar y me ha ido bien.

Estoy muy entusiasmada, me di cuenta que hay muchas herramientas que se han ido creando últimamente, que cuando yo estaba en la universidad no existían o las habíamos visto muy por encima, entonces es súper bueno especializarme en el área de administración.

Soy la encargada de las estadísticas del sistema, compras y ventas, todo lo que realizan los usuarios de la ZOFRI. A mí me gusta mi trabajo, siento que he tenido muchos logros, una buena calidad de vida y veo posibilidades de hacer una carrera dentro de la empresa, así que si el día de mañana se me presentara la oportunidad de irme a otro lugar tendría que ser algo sustantivamente mejor, y no sólo en lo económico ya que tenemos beneficios que no existen en otras empresas.

Por ejemplo, las mujeres embarazadas después de usar su prenatal y postnatal regresan en jornada parcial con sueldo completo. Además pueden optar libremente entre usar la sala cuna o disponer del dinero destinado para ello en tener una nana en la casa. Lo que a ellas les dé más seguridad.

Afortunadamente aquí no me siento una más entre muchos, soy una persona y me siento como tal, porque puedo desarrollarme en todos los sentidos”.

Aporte de Estudios

ZOFRI S.A. en su permanente apoyo a los esfuerzos de desarrollo de su personal y buscando potenciar las competencias de sus trabajadores, anualmente efectúa un aporte de estudios a aquellos colaboradores que manifiesten su intención de perfeccionarse y que a su vez cumplan con algunos requisitos establecidos en la política “Aporte de Estudios”.

Este financiamiento, que favorece directamente a sus trabajadores de acuerdo a sus capacidades y mérito, fluctúa entre un 50% y un 70% del arancel anual para carreras de pregrado (técnicas profesionales o universitarias) y el 50 % del arancel anual para estudios de especializaciones superiores o postgrado y diplomados, con o sin financiamiento Sence.

El total aporte para matrículas y aranceles realizado por la empresa en el año 2011 fue de \$14.390.779.

Mediante este aporte 11 trabajadores se acogieron a este beneficio, específicamente, cuatro renovaron el financiamiento recibido en el 2010, otros siete fueron beneficiados por primera vez. El aporte para matrículas y aranceles realizado por la empresa en el año 2010 fue de \$8.771.053. Mediante este aporte 11 trabajadores se acogieron a este beneficio: cinco renovaron el financiamiento recibido en 2009, mientras que otros seis fueron beneficiados por primera vez.

Selección y reclutamiento

El proceso de Reclutamiento y Selección de ZOFRI S.A. se orienta a la obtención del capital humano más idóneo para las vacantes disponibles en la empresa, proporcionando así el desarrollo de una cultura de alto desempeño.

Mediante su Manual de Políticas y Procedimientos ZOFRI S.A., tiene normado el proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal. Esta práctica hace que los procesos se ejecuten bajo criterios de alta eficiencia, asegurando los principios de objetividad, transparencia e igualdad de participación.

ZOFRI S.A. en sus procesos de selección de personal y en su política de remuneraciones actúa bajo principio de igualdad, no discriminando por razones de edad, género, religión, afiliación política, discapacidad, estado civil, nacionalidad o etnia.

ZOFRI S.A. no ha presentado incidentes de discriminación y por ende no ha recibido multas ni sanciones de ninguna naturaleza relacionada con este tema.

El proceso de reclutamiento se realiza a través de cuatro tipos de gestiones: Reclutamiento Interno, Externo, Mixto y vía head-hunter, modalidad que sólo se aplica a la selección de altos ejecutivos.

Una vez seleccionado el candidato y cumpliendo con todos los procesos establecidos, se realiza la contratación, informando a toda la Compañía del nuevo ingreso y al nuevo colaborador de sus derechos y obligaciones, así como los beneficios y garantías que obtiene por pertenecer a ZOFRI S.A.

Durante el 2011, se promovió internamente a 23 trabajadores.

Evaluación de desempeño

El sistema de evaluación de desempeño utiliza una herramienta estándar que contempla tres etapas: autoevaluación, evaluación preliminar por parte de la jefatura directa; y evaluación cara a cara entre el evaluador y el trabajador.

Este proceso de evaluación, que se aplica desde 2006 al 100% de los trabajadores con contrato indefinido, se asocia a la entrega de un bono de incentivo anual, ligado al grado de cumplimiento de los resultados de la Compañía.

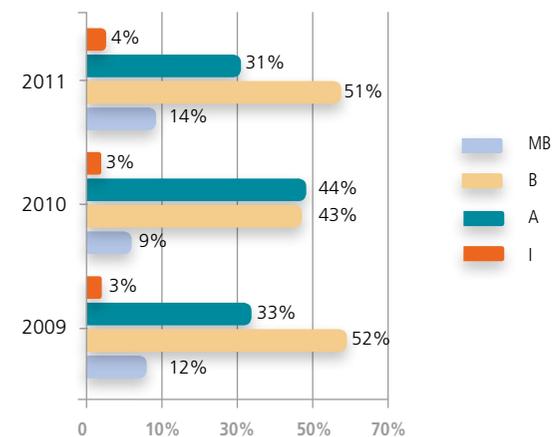
Los ámbitos evaluados para todos los trabajadores son cuatro: calidad del trabajo, relaciones interpersonales, aspectos formales y habilidades para la eficiencia. Además, para aquellos colaboradores que tienen personal a cargo se evalúa el ámbito de liderazgo.

A partir del 2011 se implementó un nuevo sistema de gestión del desempeño para el segmento ejecutivo, el cual presenta dos dimensiones, una dimensión evaluativa a través de un plan individual de objetivos alineados al plan estratégico de la Compañía – asociada al incentivo anual, y una segunda dimensión formativa de un modelo de competencias.

En 2011 fueron evaluados 193 trabajadores; esta cifra superó levemente la del año 2010, en que fueron evaluados 191, que a su vez, superó el número de evaluaciones realizadas el año 2009 donde se efectuaron 180.

Los trabajadores evaluados como insuficientes fueron informados sobre las oportunidades de mejora requeridas para lograr el nivel mínimo exigido para el cargo, estableciéndose compromisos de acción en el corto plazo.

Evaluación de Desempeño





*"Sol naciente",
Silvia Rojas Fernández, 55 años, Iquique,
Concurso Fotográfico "Rostros de mi Región"*

Diversidad e igualdad

En materia de derechos humanos, dado que la Constitución Política del Estado, las leyes chilenas y el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP) vigente desde abril de 2008, consideran y resguardan dichos derechos, ZOFRI S.A. no ha elaborado una política especial al respecto.

No obstante ello, vela por el fiel cumplimiento de la legislación vigente, incluyendo aquellos contemplados en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por Chile.

Cabe señalar que en el período reportado no se han recibido denuncias ni se ha detectado dentro de la empresa ningún incidente relacionado con la vulneración de los derechos fundamentales de las personas.

Prácticas de inversión y abastecimiento

Exigencias a Inversionistas

De acuerdo al reglamento interno operacional y a los contratos que suscriben con ZOFRI S.A., todos los inversionistas que se instalan como usuarios de la Zona Franca de Iquique, están obligados a cumplir las leyes chilenas, las que garantizan la libertad de asociación, prohíben la discriminación arbitraria, el trabajo infantil y el trabajo forzoso, entre otras.

A través del sistema de control de ingreso, ZOFRI S.A exige que la totalidad de los trabajadores de los usuarios del Recinto Amurallado tengan contrato de trabajo.

Exigencias relativas al trabajo de cargadores.

Un tema que fue largamente analizado, debatido y trabajado en 2011 fue la situación laboral de los movilizados de carga que prestan sus servicios a los usuarios que están instalados en el Recinto Amurallado de ZOFRI o bien a los transportistas que funcionan en el sistema franco.

Aunque históricamente, se entendía que los cargadores, que forman cuadrillas para realizar tareas de carga y descarga de mercaderías, prestaban sus servicios sin un vínculo formal de carácter laboral, ZOFRI S.A. inició durante el año 2011 una serie de rondas de discusión con la autoridad laboral y con los distintos estamentos gremiales de cargadores y usuarios, en virtud de las cuales la Dirección Regional del Trabajo de Iquique determinó que en todos los casos fiscalizados en zona franca de Iquique existe una relación de carácter laboral entre usuarios y cargadores, o bien entre transportistas y cargadores, recogiendo dicho servicio un anhelo histórico de los cargadores de zona franca de Iquique.

En este sentido, mediante la activa participación de ZOFRI S.A. a través de distintas solicitudes de pronunciamiento, la Dirección del Trabajo profundizó en el reconocimiento de este vínculo laboral, señalando expresamente la autoridad laboral que el vínculo de que se trata es un "contrato de trabajo por obra o faena transitoria o esporádica", de forma tal, que las labores de carga y descarga pasaron a estar protegidas por la legislación laboral chilena.

En ese contexto, ZOFRI S.A. lideró el avance de las relaciones entre cargadores y usuarios del sistema franco, y uniéndose a los intentos de la autoridad pertinente para agilizar y facilitar el cumplimiento de dichas obligaciones, desarrolló junto al Sindicato de Cargadores de ZOFRI, las distintas asociaciones gremiales de usuarios, la Dirección del Trabajo y la Secretaría Regional Ministerial del Trabajo y Previsión Social un sistema de contratación en línea para usuarios, que se encuentra en pleno funcionamiento, y que reúne además a un registro de los cargadores habilitados para ejercer sus funciones dentro de los recintos de Zona Franca de Iquique.

Este sistema además entrega información en línea a la autoridad fiscalizadora del trabajo a fin de cooperar con la fiscalización que debe realizar la autoridad en los recintos de ZOFRI S.A.

De esta forma la autoridad, con la colaboración de las entidades gremiales de cargadores y usuarios, y a través de la mediación realizada por ZOFRI S.A., ha logrado que los cargadores y descargadores de la zona franca de Iquique se encuentren acogidos al régimen laboral y de seguridad social que brinda el vínculo laboral que poseen.

El sistema de contratación laboral de cargadores está en marcha desde fines de 2011 y será fiscalizado el año 2012 en línea implementado por ZOFRI S.A., como así también, el avance hacia nuevas formas de protección y beneficios entregados de forma conjunta por los actores del sistema franco.

En diciembre de 2011, la actividad de carga y descarga se vio interrumpida, los cargadores realizaron protestas para pedir nuevamente una ayuda humanitaria, por la compleja situación que enfrentaron por el paro portuario. Las asociaciones gremiales Asociación de Usuarios de ZOFRI, Asociación de empresarios ZOFRI y la Unión de empresarios ZOFRI, junto a ZOFRI S.A. se unieron para brindar esta ayuda consistente en \$50.000 por persona y una canasta de alimentos.



Marcos Gómez, Seremi del Trabajo y Previsión Social, Región de Tarapacá

“Cuando ingresé a la Seremi del Trabajo me di cuenta que uno de los conflictos importantes en la ciudad estaba relacionado con los cargadores que se desempeñan al interior de ZOFRI.

Los cargadores son un eje sustancial dentro del proceso de desarrollo tanto al interior del recinto ferial como externo, me entrevisté con ellos y conocí una realidad bastante compleja, como por ejemplo que llevaban más de 20 años sin ningún tipo de seguridad social.

Entonces nos juntamos con la Dirección del Trabajo, con la administración de ZOFRI y con representantes de las Asociaciones de Usuarios para encontrar una solución que beneficiara a este grupo que corresponde a mil personas y sus respectivas familias.

Empezamos a realizar un trabajo mancomunado que derivó en la puesta en marcha de un proyecto que implica la contratación de estos trabajadores mediante un contrato especial, denominado contrato por obra o faena transitoria, que les da la posibilidad de ser contratado por cada uno de los usuarios de ZOFRI. Al cargador se le finiquita su contrato al término de la faena de descarga, por lo tanto es un contrato que puede durar entre una y diez horas.

Para concretarlo se necesitaba una plataforma computacional poderosa, que por un lado minimizara la carga administrativa de los usuarios de ZOFRI y por la otra permitiera vincular a cada uno de los cargadores con las páginas correspondiente al pago de elementos de seguridad social, como son la AFP y FONASA, más Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Lograr poner en marcha este programa es un notable adelanto para las condiciones que eran de todos conocidas, pero ante las cuales no se había logrado aunar criterios. Al formalizar a los cargadores, un grupo importante de trabajadores de nuestra región tendrán tranquilidad desde el punto de vista laboral.

Este trabajo nos permitió como Ministerio del Trabajo y Previsión Social, ver además, que habían otros problemas de índole social por lo cual creamos Comités de Vivienda con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo y coordinamos conjuntamente con FOSIS la posibilidad de tener programas de micro emprendimiento especial para personas que tienen problemas de salud derivados de la naturaleza de su trabajo y les dimos la posibilidad de armar una microempresa con su grupo familiar”.

Contratistas y proveedores

Para ZOFRI, al momento de seleccionar a sus proveedores de servicios y contratistas, constituye una especial preocupación actuar conforme a los procedimientos que garanticen la elección de la mejor oferta, en un marco de transparencia e igualdad, así como constatar que den cabal cumplimiento a la normativa vigente.

A través de la Unidad de Contratos la Compañía controla tanto la calidad del servicio prestado como el cumplimiento del pago de las prestaciones laborales y previsionales.

Asimismo, los contratos contienen cláusulas que los obligan a cumplir con las leyes en materia laboral, de higiene y seguridad, prevención de riesgos y condiciones ambientales en el trabajo, para lo cual desde 2010 se cuenta con el Reglamento especial de higiene y seguridad para Contratistas.

Este documento establece las disposiciones y requisitos que deben cumplir quienes ejecuten obras de construcción, servicios de ingeniería y/o contratos de servicios generales con trabajadores que laboren en los recintos de ZOFRI S.A., ya sea que lo hagan mediante la suscripción de un contrato de ejecución de obra, de prestación de servicios o de desarrollo de proyectos.

El reglamento, está orientado a evitar, reducir y controlar las pérdidas incidentales durante la ejecución de un contrato con ZOFRI S.A., sin que ello signifique sustituir o alterar la responsabilidad que tiene cada contratista para mantener su propio Plan de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

Por ello es complementario de todas y cada una de las obligaciones que el contrato, sus documentos anexos y reglamentos establezcan para el Contratista o Subcontratista, debiendo entenderse estas consideraciones de salud y seguridad como preferentes en su aplicación en caso de conflicto normativo.

Tras la publicación del reglamento se procedió a crear el Departamento de Prevención de Riesgo en Faenas y se constituyó en enero de 2011 el Comité Paritario de Faena.

Un aspecto destacado en esta materia, lo constituye la cláusula establecida para los contratos de servicios licitados a contar de 2009, que exige que los trabajadores de contratistas y/o subcontratistas perciban un sueldo mínimo superior al mínimo legal nacional. Para el caso de los servicios de aseo en 2009 se exigió un mínimo de \$160.000 líquidos, esto es descontadas las leyes sociales, el que en 2010 se incrementó a \$190.000.

Durante el año 2011, ZOFRI S.A. por concepto de servicios de seguridad, aseo y extracción y recolección de basuras, aseo de oficinas, mantención de áreas verdes y mantenimiento de infraestructura, pagó a sus contratistas la suma total de \$1.435.265.912. Esta cifra es superior al año 2010, en que se administraron contratos por \$1.116.675.000 (en el año 2009 la cifra por este concepto fue de \$1.057.684.000).

Las empresas contratistas emplearon de manera directa para la prestación de estos servicios a 287 personas.



(*) El alza de un 208,15% en el total de pagos realizados a proveedores locales durante el año 2011, comparado con el ejercicio 2010, se explica en un cambio en el criterio de determinación de este indicador. En el análisis 2011 se incorpora a los proveedores de los diversos proyectos de inversión realizados por la Compañía como construcción e infraestructura y otras obras clasificadas como activos

Sello Propyme

El Sello Propyme es una iniciativa que se crea en el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que busca ayudar a las empresas de menor tamaño del país, dándoles la seguridad que recibirán el pago de sus facturas en un plazo máximo de 30 días.

Zofri S.A., fue de las primeras empresas en adscribir voluntariamente a la iniciativa, convirtiéndose en una de las 50 empresas líderes en Chile en este ámbito. Junto a la Empresa Portuaria de Iquique (EPI), son las únicas en la Región de Tarapacá que a la fecha han obtenido este sello, lo que es reflejo del compromiso que tenemos con la pequeña y mediana empresa

Nuestra empresa valora realizar las compras a proveedores locales, por lo que la adquisición de bienes tangibles y servicios en el período a reportar, se centralizan en proveedores de Chile, alcanzando la cifra de M\$1.754.386 lo que comparativamente es mayor-menor a 2010, año en que se adquirieron M\$ 1.512.402.

Apreciamos la contribución de nuestros proveedores, por ello desde hace varios años nuestra política de pago considera cancelar sus facturas en 30 días, lo que otorga mayor liquidez y mejores condiciones a las empresas de menor tamaño, siendo además una medida para el emprendimiento, puesto que tiene directa injerencia en el ahorro del costo capital de las pymes.

Junto con eso se puso a disposición de nuestros proveedores un portal web donde pueden consultar el estado del ciclo de pago de su factura, y un canal de denuncias para que efectúen el correspondiente reclamo si no se cumple con el compromiso de pago en 30 días.

INCORPORAR IMAGEN DEL SELLO PROPYME



Prácticas de seguridad

Dadas las necesidades de renovar e innovar en las labores diarias de seguridad se dictó una charla de capacitación realizada por Carabineros a personal de vigilantes que efectúa servicio motorizado al interior de los recintos de Zona Franca. La capacitación, tanto teórica como práctica, tuvo por finalidad proporcionar los conocimientos básicos sobre patrullaje en moto y principalmente, capacitarlos en trabajo en equipo; actividad que se desarrolló en dependencias de la Subgerencia de Seguridad los días 2, 3 y 4 de junio de 2011. La capacitación estuvo a cargo del Cabo 1ero. de Carabineros Luis Armando Silva Castro, de vasta experiencia en la conducción de motocicletas tanto policiales como de competición en rally, siendo además docente esporádico en la Universidad Inacap.

Además en noviembre de 2011 se dictaron charlas, de cómo comprender y aplicar métodos, procedimientos y técnicas de control de muchedumbres, cómo proceder en manifestaciones pacíficas, violentas y agresivas, intercambiando conocimientos y experiencias, ocurridas al interior de los recintos de zona franca.

En materia de prevención de delitos se crearon trípticos con recomendaciones de seguridad para clientes, usuarios, conductores y público en general del Centro Comercial y Recinto Amurallado, con el slogan "Seguridad es tarea de todos", dirigidas a traslado y manejo de dineros, protección de mercaderías, vehículos especies de valor e instalaciones seguras, etc.

También en el mismo ámbito en junio de 2011, se creó la rama de fiscalizadores de seguridad cuya misión, entre otras, es el control de cargadores no acreditados entre los cuales en su mayoría corresponden a extranjeros e indocumentados que efectúan labores de carga al interior del recinto amurallado, quienes previa coordinación con personal de la PDI entregan antecedentes de los mismos para chequeo y control de identidades.

En el momento de seleccionar el proveedor de Servicios de Seguridad, ZOFRI S.A. tiene especial preocupación en constatar que cumplan con la normativa vigente y dentro de ésta, tiene especial importancia que hayan cursado adecuadamente los cursos de habilitación que proporciona OS10 de Carabineros de Chile.

No obstante lo anterior, como dentro de su malla de capacitación no figuran cursos específicos respecto a drogas y a derechos humanos, en el mes de octubre se coordinó con el abogado y Jefe Zonal de Drogas Norte de Carabineros, Teniente Coronel Marcelo Araya Zapata, una charla dirigida a nuestros vigilantes en lo que tiene relación con la ley 20.000 relativa a tenencia, consumo y tráfico de drogas y en 2010 se realizó una capacitación en materia de Derechos Humanos.

De acuerdo a la ley, los cursos de reentrenamiento de vigilantes privados, corresponde que se efectúen en junio y octubre del año 2012 ya que los últimos que se hicieron fueron en la misma fecha del año 2010.

Inclusión

ZOFRI es una comunidad de negocios en la cual conviven usuarios, clientes, proveedores y trabajadores de diversas nacionalidades, culturas, costumbres y religiones. Este es un rasgo que nos identifica, por lo tanto la Compañía respeta y valora la diversidad y rechaza los actos discriminatorios, sea cual fuere su naturaleza.

El respeto a la diversidad y a las minorías ha sido elevado al rango de Valor de la Compañía. Es así como en todas sus relaciones ZOFRI S.A. actúa resguardando integralmente el principio de igualdad, rechazando cualquier tipo de discriminación, sea esta por razones de edad, género, religión, afiliación política, discapacidad, estado civil, nacionalidad o etnia.

Adicionalmente, el reglamento que rige las relaciones laborales con nuestros propios trabajadores prohíbe y sanciona las prácticas discriminatorias.

Durante el período reportado ZOFRI S.A no detectó ningún incidente ni recibió ninguna denuncia o demanda relativa a actos discriminatorios. Sin embargo, debemos mencionar un caso en el cual en el marco de una demanda laboral por supuesto despido injustificado, una ex trabajadora luego de ser desvinculada, en su demanda aduce haber sido discriminada por el hecho de cumplir más de 50 años. Dicha acusación carece de todo fundamento, pues nuestra compañía valora el trabajo y experiencia de los trabajadores mayores de 50 años, existiendo un total de 45 trabajadores – que representan un 20,5% del total-, que superan esa edad, desempeñándose en diversas áreas de la empresa. El juicio se encuentra en trámite, no obstante confiamos en que esa alegación será desestimada.

Libertad de asociación

ZOFRI S.A. respeta la libertad de asociación que tienen todos sus trabajadores, les garantiza su derecho tanto a la creación de sindicatos como a su derecho a decidir libremente si quieren ser parte de los mismos y a participar en el proceso de negociación colectiva.

La Compañía respeta tanto de los afiliados como a los dirigentes sindicales y evita que sean acosados o discriminados.

El 63% de los funcionarios de ZOFRI S.A. se encuentran afiliados a alguno de los dos sindicatos existentes: Sindicato N° 1 Vigilantes Privados, cuya directiva está integrada por: Guillermo Cortés V., Juan Vega A. y Eduardo Godoy M.; y el Sindicato N° 2 Administrativos, María Pilar Cereceda P., Víctor Stuardo B. y Reynaldo Farías L.

En el último proceso de Negociación Colectiva, realizado en noviembre y diciembre de 2009, negoció colectivamente un 83% de los trabajadores. La próxima negociación colectiva debe llevarse a efecto el año 2013.

Participantes en Negociación Colectiva	N° Personal		Porcentaje (%)	
	Convenio 2007-2009	Convenio 2010-2013	Convenio 2007-2009	Convenio 2010-2013
Sindicato vigilantes privados	42	39	23	21
Sindicato adm. Y profesionales	90	81	49	44
Grupo negociador	26	33	14	18
Personal no sindicalizado con extensión de beneficios	15	17	8	9
Total de personal sujeto a convenio colectivo	173	170	94	93

Respecto de la información relacionada con cambios organizativos al interior de la empresa, no se inserta en el convenio de Negociación Colectiva puesto que la empresa se apegue a las normas laborales existentes para tales efectos. Es así como se aplican los plazos definidos por la Administración de ZOFRI S.A. para informar a la organización en su conjunto y/o a las partes directamente implicadas.

Explotación infantil y trabajo no consentido

En ZOFRI S.A. además del respeto a las leyes nacionales y específicas del SEP existentes al respecto, no tiene como práctica la contratación de menores de edad ni el trabajo forzado o no consentido. En el período que se reporta no se detectaron actividades que involucren estos riesgos.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de su esfera directa de influencia, cabe hacer notar que en los contratos de los principales servicios licitados desde el año 2009 se prohibió explícitamente contratar menores de edad, controlando directamente el cumplimiento de esta exigencia.

Derechos de las etnias originarias

ZOFRI S.A. respeta los derechos de las comunidades y minorías étnicas en sus áreas de influencia, al tiempo que con el objetivo de intercambiar posiciones y entender sus perspectivas y preocupaciones mantiene un diálogo constante y permanente con las organizaciones de la sociedad civil y representantes de las comunidades de las Regiones de Tarapacá y Arica-Parinacota.

ZOFRI S.A. no discrimina a ninguna persona en razón de su etnia, y en el período que se reporta no se han producido incidentes por esta materia.



*"Femme", 2° Lugar
Luis Lecaros Chang, 15 años Iquique,
Concurso Fotográfico "Rostros de mi Región"*

Sociedad

ZOFRI es reconocida por la comunidad de las regiones Primera y Décimo Quinta como parte sustancial de su desarrollo no sólo económico sino que también social y cultural.

Por ello, más allá de lo reportado en el segundo capítulo de este documento y que dice relación con el aporte del 15% a las once comunas de ambas regiones; en este apartado se abordan aspectos relativos a la gestión de los impactos de la empresa ante la comunidad; así como asociatividad, aportes a partidos políticos, mecanismos anticorrupción, comportamiento ante la competencia, políticas públicas y relación con las autoridades y cumplimientos normativos.

Corrupción

Por su giro y ubicación geopolítica estratégica el Sistema Franco podría ser vulnerable al tráfico de drogas, el lavado de activos, el cohecho a funcionario público nacional y extranjero y otros delitos abordados por la Ley N° 19.913.

Asimismo, y con fecha 20 de abril de 2009, entró en vigencia la Ley N° 20.285, sobre acceso a la información pública, también denominada "Ley de Transparencia", que conforme a su Artículo N° 10 transitorio es aplicable a ZOFRI S.A., por ser una sociedad en que el Estado tiene una participación accionaria que supera el 50% o cuenta con mayoría en el directorio.

A ello se suma la promulgación en 2010 de la Ley N° 20.393 que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas y cuyo artículo 1° señala que los delitos sobre los cuales se aplicará la responsabilidad penal de las personas jurídicas son el lavado de activos, el financiamiento de actividades delictuales terroristas y el cohecho a un empleado público, aspectos que también debe contemplar ZOFRI en su gestión.

Prevención de delitos

La Ley N° 20.393 establece la necesidad de tener un Sistema para la prevención de los delitos incluidos en ambas disposiciones legales, cuyas condiciones generales incluyen contar con un objetivo, una política, un amplio conocimiento de los clientes y de los procedimientos operativos, así como poseer un programa de Auditoría Interna. Por otra parte se tiene contemplado para el año 2012, la certificación por un organismo competente, del modelo de prevención de delitos mencionado.

En este contexto, ZOFRI S.A. cuenta con un modelo de gestión que privilegia la transparencia en cada uno de sus procesos, que supervisado periódicamente por la Subgerencia de Auditoría y Control de Gestión, la cual planifica el programa para evitar riesgos propios de la operación, el que posteriormente se ejecuta. En 2010, con la consultoría experta de Ernst& Young se procedió a hacer el levantamiento e identificación



de las actividades riesgosas; el análisis de procedimientos vigentes en ZOFRI; se determinaron las mejoras requeridas por los procedimientos; se elaboró el Plan de Acción para cubrir las actividades riesgosas y se confeccionó la Política de Prevención de Delitos.

Dentro de los aspectos incluidos en esta política de prevención de riesgos se encuentran los procedimientos establecidos para la asignación de licitaciones; la negociación de contratos y pagos; el otorgamiento de auspicios y de donaciones a fundaciones; la relación con entidades regulatorias y las donaciones o aportes de carácter político; así como los regalos, las invitaciones y los eventos sociales. Respecto de esto mismo, se han efectuado capacitaciones de los procedimientos más relevantes y necesarios de reforzar, incluyendo en forma obligatoria en cada una de dichas oportunidades, lo concerniente a la ley de prevención de delitos, cumpliendo de esta forma con la difusión necesaria.

La política de Regalos Corporativos, cuya finalidad es normar la recepción de obsequios de parte de sus clientes y así evitar posibles conflictos de intereses establece que tanto la plana ejecutiva como los trabajadores de ZOFRI S.A., está impedida de recibir regalos de un mismo usuario o proveedor que superen, dentro de un año, una unidad de fomento, esto es del orden de los \$22.000.

Código de Ética

Un aspecto vital para el cumplimiento de esta materia altamente sensible es contar con un Código de Ética actualizado y socializado al interior de la empresa, así como tener especial preocupación en la selección y capacitación del personal.

Por ello, en el curso del primer semestre de 2011, se trabajó en la actualización del Código de Ética, el que fue aprobado por el directorio y que fue entregado a cada trabajador de la empresa en el curso del primer semestre de 2011.

Reglamento Interno Operacional

Respecto de los usuarios existe un Reglamento Interno Operacional (RIO) que norma la relación existente entre esta Administradora y los 1.994 empresarios que realizan sus transacciones en las instalaciones de zona franca.

Respecto de actos de corrupción, ZOFRI S.A. informa que en el periodo reportado no se han registrado actos de esta naturaleza y que para ello se toman las medidas preventivas de control pertinentes.

Políticas Públicas y aportes a Partidos Políticos

Si bien ZOFRI S.A. no presenta de manera directa ningún proyecto de ley ante el Congreso Nacional, la Compañía aporta su visión y hace seguimiento a las iniciativas y temas que son de interés para el Sistema Franco o que dicen relación con el desarrollo integral de los ámbitos productivos de la región.

ZOFRI S.A. no realiza aportes a partidos políticos u organizaciones relacionadas a éstos.

Libre competencia

El año 2011 continuaron las voces de personeros en Arica que manifestaron su reclamo, porque el directorio de ZOFRI S.A. en el año 2010 no estuvo de acuerdo en firmar contrato con dos empresas que presentaron proyectos para acogerlos a las franquicias de ZOFRI, en consideración a que tales proyectos no cumplieran con los requisitos establecidos en la ley de zonas francas para ser considerados como industriales.

Recordemos que en ambos casos, se estaba en presencia de actividades que en esencia son comerciales y que mediante un pretexto, manifiestamente fuera de la norma, se pretendía hacerlos parecer una actividad industrial para extender indebidamente los beneficios tributarios y aduaneros de los que gozan quienes se instalan en la Zona Franca de Iquique en Arica, a costos más bajos que los usuarios de Iquique. Lo anterior soslaya el espíritu del legislador y provoca un evidente daño a ZOFRI.

Desde el año 2009 la Compañía ha efectuado gestiones ante el Ministerio de Interior dando cuenta que la política que ha mantenido Aduanas hasta el momento en la calificación de industrial de ciertas actividades podría perjudicar la operación del sistema franco en Iquique, tampoco han cesado nuestras gestiones de acercamiento de posiciones con el Intendente de Arica y el Director Regional de Arica, de forma de buscar soluciones al tema.

El año 2011 ZOFRI S.A. nuevamente estuvo disponible para suscribir un protocolo de acuerdo que permita una mayor celeridad en la tramitación de los proyectos, pero las gestiones realizadas en Arica no tuvieron resultados.

Dicho protocolo plantea que los proyectos se presentan en ZOFRI, después en Aduana Regional y si existe discordancia en las opiniones de ambos, resuelve el director nacional de Aduanas, lo que debe ser acatado por las partes sin derecho a recurrir judicialmente.

Cumplimiento normativo

En el año 2011 la Compañía enfrentó las siguientes contingencias relacionadas a cumplimiento Normativo:

- La Dirección Regional de Aduanas formuló cargos a ZOFRI S.A. por la suma de \$1.128.160, correspondiente a un faltante de mercaderías del ex usuario Fernando Lazcano.

La mercancía fue ingresada por el usuario, quien la abandonó a favor de ZOFRI S.A. Ésta sólo aceptó el abandono de la mercancía almacenada físicamente en el CLZ y no consta que la mercancía faltante haya ingresado a nuestros almacenes.

ZOFRI S.A. reclamó de los cargos, sin embargo Aduanas dictó sentencia que rechazó el reclamo de los cargos. La sentencia subió en consulta a la Dirección Nacional de Aduanas.

- La Superintendencia de Electricidad y Combustibles formuló cargos a ZOFRI S.A. por la suma de 70 U.T.M., por supuesto incumplimiento la Norma Eléctrica NCH 4/2003 sobre Instalaciones de Consumo de Baja Tensión y por Infracción al D.S. N°327/97 Reglamento de la Ley General de Servicios Eléctricos, ya que la puesta en marcha de las casas de cambios ubicadas en la Placa de Servicios del Centro Comercial, se efectuó sin contar con la autorización correspondiente de parte de la SEC.

ZOFRI S.A. reclamó de los cargos, y se encuentra en tramitación ante la SEC.

Desafíos ambientales de Zofri S.A.

5



*"Mi cerro Sillajuay" 1º Lugar,
Francisca Challapa Oyanedel, 9 años, Alto Hospicio
Concurso Fotográfico "Rostros de mi Región"*



Estar geográficamente ubicados en el casco urbano de una ciudad establecida en el Desierto de Atacama, el más seco del mundo, es un desafío especial para la gestión de ZOFRI S.A.

Por las características propias de su giro, los impactos ambientales más complejos de la Compañía tienen que ver con el consumo de energía y el manejo de residuos sólidos no peligrosos.

No obstante ello, dentro del proceso de materialidad de este documento, a anualmente se han revisado los 30 indicadores ambientales establecidos en la metodología G3.1 de GRI para evitar que aquello que es obvio impida ver otras materias que si bien tienen un impacto menor pueden ser gestionados de mejor manera.

Es así como en este capítulo se abordan aspectos relativos al cuidado de la biodiversidad, el consumo de materiales, las emisiones de gases de efecto invernadero, el consumo de agua y el cumplimiento normativo, entre otros aspectos.

Biodiversidad

ZOFRI S.A. opera en las comunas de Iquique, Alto Hospicio y Arica, sin afectar especies en peligro de extinción de acuerdo a la lista Roja de la IUCN ni a las consideradas dentro de los listados nacionales.

Las características propias de estos espacios geográficos, obligan a la Compañía a cuidar con mayor ahínco tanto las escasas especies que se encuentran en forma natural, así como aquellas que ha sido posible introducir.

Flora

Las áreas verdes que rodean las instalaciones ocupan 10.500 m² – en las que cabe especial mención a las 15 palmeras abanico ubicadas en la Avenida de las Naciones, que da acceso al recinto - para lo cual se dispone de un servicio de mantención que incluye poda de arbustos, riego y corte de césped, reposición de plantas, fertilización y fumigación periódica.

Durante el 2011, se realizaron obras de generación y recuperación de áreas verdes dentro de las cuales se destaca la creación de una plaza en el acceso a la puerta 7, lo que significó el trasplante de 4 palmeras dobles y tres palmeras simples, la instalación de arbustos y la siembra de pasto. También se construyeron jardines áridos en las cuales se instalaron bugambilias, cactus y *myoporum acuminatum* o mioporo, arbusto australiano de hojas verdes perennes, que alcanza hasta 1,5 metros de altura.

Otro logro importante de 2011 fue la instalación en el sector de la puerta 12 de 150 plantas aportadas por CONAF. Entre las especies se cuentan alerces, pinos, laureles, mioporos y *dicentra spectabilis* o Corazón de María, que es una excelente planta perenne para orillas y que en el clima costero florece todo el año.

En otros sectores del barrio industrial se instalaron 75 miosporos con el compromiso de que los usuarios del sector se hicieran cargo de su mantenimiento.

Fauna

En las instalaciones no se encuentran especies autóctonas susceptibles de protección. Por el contrario, dada la condición de centro comercial y atracción turística del Mall, ha sido necesario instaurar medidas para prevenir y mitigar los riesgos sanitarios que implican para los trabajadores, usuarios y clientes diversos vectores menores así como palomas, gorriones, patos yecos y perros vagos que buscan alimentos y resguardo principalmente en el Mall y, dentro de este, en el patio de comidas.

El control sanitario es ejecutado mediante la contratación de empresas especializadas, las que abordan en forma diferenciada la presencia de insectos, roedores, perros vagos, palomas, gorriones y patos yecos.

Insectos

El control de vectores dañinos para la salud humana tales como moscas, baratas y ratones lo realiza mensualmente y mediante visitas programadas la empresa Lowenstein. El 2011 se incluyó dentro de las fumigaciones programadas, todas las instalaciones de ZOFRI S.A., incluyendo los sectores utilizados por los contratistas, esto debido a que éstas eran intervenidas de forma correctiva como era con anterioridad.

Palomas y gorriones

Otro problema sanitario lo constituyen las palomas y los gorriones, que se ven atraídas por el patio de comidas del mall, por lo que se contrató a la empresa OutInsect, empresa certificada por el Servicio Agrícola y Ganadero (S.A.G) y la Secretaria Regional Ministerial (SEREMI) de Salud, para realizar el control de palomas.

Out Insect introdujo diversas medidas para ahuyentarlas, para ello ZOFRI S.A. adquirió equipos electrónicos y de sonido, los que han tenido un efecto visible, registrándose desde julio de 2010 una baja muy considerable de la población de palomas.

Perros vagos

En el caso de los perros vagos, que además de portar enfermedades transmisibles a los seres humanos pueden atacar a las personas, ZOFRI está desarrollando un trabajo de mitigación desde dos vertientes: una labor propia y otra colaborativa con la municipalidad de Iquique.

Las medidas propias adoptadas consisten en la colocación de implementos que emiten señales en ultrasonido, las que molestan a los canes, desistiéndolos de permanecer en el lugar donde están instalados. Dos son fijos y están instalados en puntos estratégicos del Mall, en tanto que otro, de carácter portable, lo lleva una persona que se desempeña en el área de seguridad o de operaciones.

En tanto que la Municipalidad provee de personal especializado para la captura y traslado de los perros vagos, los que son llevados al canil municipal de Los Verdes, donde son tratados por veterinarios y dados en adopción.

Ambos sistemas permitieron evidenciar una disminución notoria del número de perros vagos desde fines de 2010.

Patos yecos

La misma empresa OutInsect está contratada para hacer un control de baja escala de la población de patos yecos, consistente en la poda más continua de las palmeras, para evitar que se posen en sus ramas y puedan originar nidos, costumbre perjudicial para los árboles en los que se posan por la acidez de sus fecas.

Inversiones Medioambientales

Durante el año 2011, se realizaron inversiones en medio ambiente en diferentes proyectos que se detallan en siguiente tabla:

Actividad	Inversión (\$)
Mejoras en entorno puerta N°7: Áreas verdes, maceteros, pinturas y similares	897.072
Aumento dotación aseo en Mall (incorpora maquinarias e insumos de aseo para reforzar actual servicio elevando estándares)	4.844.754
Limpieza, movimiento de tierra, áreas verdes, cemento y mejoras en sector puerta 12	6.443.400
Forestación de tierra y espacios perdidos (DOKA, pasto, árboles, etc) en varios sectores de estacionamientos del Mall y Recinto Amurallado	8.612.235
Mejoramiento de asfalto de calles en el RA	9.195.130
Área verde (jardín) fuera puerta N° 7 con letras gigantes ZOFRI, traslado palmeras, pastos y árboles.	64.540.437
Instalar áreas verdes en el Mall: Básicamente maceteros y plantas en las 6 etapas	4.685.964
Total	99.218.992

El objetivo de estos proyectos fue recuperar sectores con áreas verdes, mejorar calles para disminuir el polvo en suspensión.

Manejo de Residuos

El sistema franco produce diversos tipos de residuos tales como residuos domésticos e industriales no peligrosos, los cuáles son generados por edificios administrativos de ZOFRI S.A., Mall y Recinto Amurallado. Dichos residuos son gestionados por una empresa contratista bajo los estándares legales que rigen al respecto.

En el denominado barrio industrial, por tratarse de vías públicas, la gestión de recolección de residuos corresponde a la Ilustre Municipalidad de Iquique (IMI). Sin embargo, ZOFRI S.A. colabora voluntariamente con IMI en operativos cotidianos de recolección y limpieza de residuos.

Los residuos industriales que a diario se generan en las obras civiles al interior del recinto amurallado (construcción de galpones) y en barrio industrial, son gestionados por las mismas empresas constructoras contratadas por nuestros usuarios, quienes de igual forma, cumplen con los estándares legales.

Ordenamiento del Barrio Industrial

Durante el año 2011 se ha logrado establecer un convenio de colaboración mutua entre ZOFRI S.A y la Ilustre Municipalidad de Iquique, para mejorar el entorno del Barrio Industrial. Se dio inicio a este convenio con una reunión de trabajo en la cual se expuso el objetivo de este convenio y acordar la forma de trabajo.

La Ilustre Municipalidad de Iquique nombró como coordinador de esta actividad al director de Aseo y Ornato y por ZOFRI S.A. participarán en las reuniones el jefe de Servicio a Clientes del área Inmobiliaria, el jefe de Logística y el subgerente de Operaciones. Se programaron tareas tales como; retiro de perros vagos, aseo de las calles, retiro de indigentes, mejoramiento de la iluminación de las calles, reposición, mantención y construcción de áreas verdes, retiro de vehículos abandonados y la inspección a lugares de venta de alimentos.

Materiales

Como empresa administradora del recinto franco los principales materiales que utiliza ZOFRI S.A., además de energía y agua, son fundamentalmente servicios valorizables.

Entre ellos, los principales, son Servicios Informáticos, Insumos y Computacionales, Software y Mantenición de equipamiento computacional, Gastos por Empresas de Servicios, Publicidad y Difusión, Mantenición y Reparación de Edificios e Instalaciones, Telefonía, Correspondencia y Transmisión de Datos, Materiales de Oficina, Servicio de Fotocopiado, Materiales de Aseo y Mantenición y Reparación de Maquinarias y Equipos.

- Servicios Informáticos, Insumos y Computacionales, Software y Mantenición de equipamiento computacional. Los gastos por este ítem en 2011 fueron de \$1.377.350.388 lo que es mayor a 2010, en que fueron de \$1.036.173.312.-
- En segundo lugar, se encuentran los Gastos por Empresas de Servicios en que en 2011 alcanzaron los \$1.152.439.483, cifra levemente inferior a la de 2010 (\$1.172.565.099). En este ítem en 2009 se gastaron \$1.108.545.310.
- El tercer ítem de materiales corresponde a Publicidad y Difusión, en que durante el ejercicio 2011 se utilizaron recursos ascendientes a \$417.554.499, cifra mayor a la de 2010 en que se utilizaron \$404.415.755.-
- El cuarto conjunto de materiales más utilizados es Mantenición y Reparación de Edificios e Instalaciones, glosa que en 2011 alcanzó los \$535.839.962, superior a los dos años anteriores, ya que en 2010 fuer de \$340.864.771 y en 2009 alcanzó los \$373.541.653.
- En quinto lugar se encuentra Telefonía, Correspondencia y Transmisión de Datos, que durante el ejercicio 2011 alcanzó los \$138.804.22, cifra inferior a los \$159.956.200 utilizados en 2010. En 2009 por este concepto se usaron \$135.936.317.
- Finalmente, se encuentran Materiales de Oficina, Servicio de Fotocopiado, Materiales de Aseo y Mantenición y Reparación de Maquinarias y Equipos, los que en 2011 sumaron \$153.341.467, cifra inferior a la de 2010, en que alcanzaron los \$156.575.049. En 2009 para este ítem se utilizaron \$133.235.178.

Retiro de Escombros

Dada la permanente necesidad de construir y mantener obras al interior del Sistema, existe un procedimiento formal que establece que el retiro de los escombros y el material sobrante de las obras o los trabajos a ejecutar debe iniciarse dentro de las cuarenta y ocho horas siguientes al inicio de la faena y continuar en forma periódica durante todo el desarrollo de ésta, depositándolos en botaderos autorizados por la autoridad competente.

Retiro de escombros

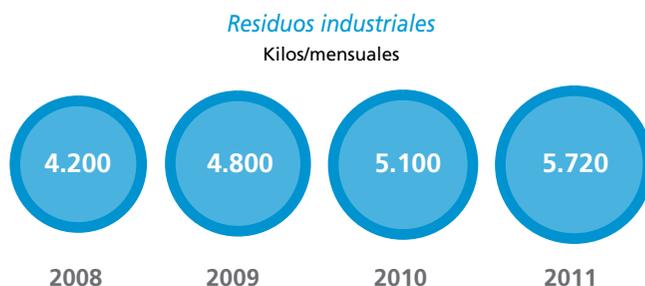


FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

Retiro de residuos industriales y domésticos

Los residuos industriales retirados durante el año 2011 alcanzaron cifras elevadas, llegando a las 5.720 kilos mensuales en promedio con un incremento adicional en época de navidad de entre un 20 y un 25% (7.150 Kg). El año 2010 el retiro de residuos industriales llegó a 5.100 kilos mensuales originado por una mayor actividad de usuarios del barrio industrial, dedicados a comercio de ropa usada

Cabe destacar que durante el año 2011 se incorporaron nuevas manzanas dentro del recinto amurallado (Mz 28 a la MZ 33), que explican el mayor movimiento de basuras. Dentro de este cálculo no se han contabilizado el retiro de pallets y neumáticos en desuso que quedan dentro de las instalaciones de Zofri.



* El incremento de 2010 se relaciona directamente con la mayor actividad de usuarios del barrio industrial dedicados a comercio de ropa usada.

Residuos domiciliarios



* El aumento de 2009 se debe a la incorporación de las manzanas 24, 25, 26, 27 y 28 del Recinto Amurallado II
** El incremento de 2010 se debe al incremento de recorridos por calle sector Las Cabras.

Residuos peligrosos

ZOFRI S.A. no genera ni utiliza en ninguno de sus procesos metales pesados ni residuos clasificados como peligrosos según el Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII.

Dada la mayor envergadura de las obras construidas en 2009, los escombros gestionados aumentaron de 1.769 m³ en 2008 a 4.616 m³. Mientras que para el año 2010 el retiro de escombros fue de 1.567m³ originados principalmente por el término de trabajos en la Etapa VI del Mall ZOFRI.

Durante el año 2011, el retiro de escombros fue de aproximadamente unos 1.180 m³ originado principalmente por las obras como; Cambio de redes de Agua Potable, Construcción de oficina de Aforo y Sellaje y retiro de obras realizadas por terceros en instalaciones de los usuarios.

Barrido de calles

Desde 2008 se mantiene una alianza con la Ilustre Municipalidad de Iquique a objeto de implementar el reordenamiento y limpieza del Barrio Industrial, el que tiene fuerte incidencia en el barrido de calles, el que se realiza mediante empresas de servicios que son contratadas por ZOFRI S.A.



FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

Emisiones

El desempeño medioambiental de ZOFRI S.A. en temas de emisiones propias es relativamente bajo, no así el del sistema que administra.

De modo que en esta sección se intenta ofrecer una respuesta más allá de los límites de la generación para uso propio a objeto de dimensionar lo que sucede en la esfera directa de influencia.

Emisión de fuentes fijas

La estimación de las emisiones de contaminantes debido a las fuentes fijas depende principalmente de dos factores, la intensidad de uso o nivel de actividad (NACT) y el factor de emisión de la tecnología utilizada (FE).

Para el caso de las fuentes fijas la estimación de las emisiones está dada por la formula:

$$E = \frac{FE \times NACT}{1000} \text{ [ton/año]}$$

Donde,

- E:** Corresponde a las toneladas de contaminante emitidas a la atmósfera por el equipo o fuente en el transcurso de un año.
- FE:** Corresponde al factor de emisión de contaminante específico, el cual depende del combustible utilizado y esta expresado en kg de contaminante por cada kg de combustible consumido por el equipo (fuente CONAMA).
- NACT:** Corresponde al nivel de actividad el cual está expresado en kg de combustible utilizado por año.

Factores de emisión empleados por generadores eléctricos

Combustible	Contaminante	Factor de Emisión (kg/kg PET2)	Fuente/ Edición/Año de Publicación
PET2 (Diesel)	MP	0,00563	CONAMA, AP-42 de la EPA, Fuel Oil Combustión, Quinta Edición/1998.
	MP10	0,00282	
	MP2,5	0,00068	
	CO	0,0173	
	NOX	0,0801	
	VOC	0,00636	
	SOX	0,00425	
	NH3	1,40E-04	
	Benceno	1,69E-05	
	Tolueno	7,43E-06	

El combustible utilizado por los grupos electrógenos operados por ZOFRI S.A. en el año 2011 fue de 44.421 litros de petróleo, levemente inferior a los 44.476 litros usados en 2010.

En la siguiente tabla, se observa la estimación de las emisiones provenientes de fuentes fijas, aportadas por los grupos generadores de energía, calculadas de acuerdo al factor de emisión de combustibles fósiles, obtenido de CONAMA, "AP-42 de la EPA, Fuel Oil Combustión, Quinta Edición/1998".

EMISIONES / AÑO	Toneladas año 2009	Toneladas año 2010	Toneladas año 2011
Sox (Óxidos de Azufre)	0,007	0,159	0,161
Nox (Óxidos de Nitrógeno)	0,006	2,993	3,025
Co (Monóxidos de Carbono)	0,002	0,646	0,653
PM (Material Particulado)	0,002	0,210	0,213

El aumento de las emisiones respecto de los años anteriores se debe a que en el año 2010, con la finalidad de bajar la demanda de potencia, entró en funcionamiento el grupo electrógeno del Mall comercial en horario de punta.

Aire acondicionado

El principal factor de emisiones de ZOFRI S.A. es la utilización de equipos de aire acondicionado, imprescindibles para su operación.

El año 2009 se partió con una política de utilización y recambio de equipos con tecnología limpia. Entre ellos los equipos instalados en el Patio Q, el equipo de la etapa II del Mall y el equipo Shiller del Edificio de Estacionamientos, cuyo refrigerante (R 410 A) no daña la capa de ozono.

Para el año 2012 se tiene programada la ejecución del proyecto de cambio de equipos correspondientes a las etapas III y IV del Mall y edificio de convenciones, que actualmente usan el refrigerante R-22. Los equipos a considerar centrales compactas con tecnología limpia utilizando refrigerante R-410A, el cual no daña la capa de ozono.

Mall y Edificio de Convenciones

A fines del año 2010 se contactó a la empresa norteamericana SOPORGY, especialista en la instalación de Sistemas de aire acondicionado en base a la utilización de energías renovables y tecnología especializada. Sin embargo, dado que dicha solución aún está en fase de maduración, no fue considerada por ahora.

Emisión de GEI

En el año 2011, se vertieron al ambiente, producto de fallas y reparaciones en los múltiples equipos de aire acondicionado la cantidad de 816 kilos de gas R-22, y 68 kilos de gas R-410.

Emisión de gases de efecto invernadero

Kilos	2008	2009	2010	2011
R-22	816	843	489	816
R-410	0	0	0	68

FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

En el año 2011 se esperaba reducir las emanaciones de gas R-22, pero se retrasó el proyecto de cambio de sistema de aire acondicionado de las etapas III y IV, postergando para el 2012 la reducción de las emanaciones, ya que se contará con equipos nuevos, sin filtraciones y que no utilizaran este gas.

En 2012 se espera reducir un 42% las emanaciones de gas R-22, gracias a que se contará con equipos nuevos, sin filtraciones y que no utilizaran este gas.

Emisiones indirectas

Por la naturaleza de sus actividades, el principal inconveniente con que se encuentra ZOFRI S.A. en materia de emisiones indirectas, es el que se produce al interior de los recintos amurallados debido al congestionamiento vehicular.

Por ello, desde marzo de 2008, se comenzó a aplicar un Plan de Descongestión Vehicular que, entre otras medidas, implantó la medición y control de antecedentes de camiones que ingresan al recinto; se elaboró el Reglamento de Ingreso y Permanencia en el recinto amurallado; se emplearon medios de seguridad en el despeje de vías y se procedió al retiro de vehículos abandonados; y se trabajó conjuntamente con Carabineros de Chile mejorando el control en puertas de acceso.

A lo anterior, durante el año 2009, se agregó un servicio gratuito de buses de acercamiento para los trabajadores del Recinto Amurallado, el que se presta entre las 8:30 y las 20:00 horas. Se trata de dos buses que recorren todas las calles del Recinto Amurallado cada 15 minutos. Aparte de dar mayor confort a los trabajadores, disminuye la emisión de GEI ya que ingresan menos vehículos particulares.

Continuando con el plan de descongestión, durante el 2010, Aduana autorizó la salida de camiones vacíos por la puerta 10, lo que también incide en la disminución de la emisión de GEI.

En 2011 estaba programado comenzar la construcción de un puerto seco en un sector del terreno que tiene ZOFRI S.A en la comuna de Alto Hospicio, lugar donde se almacenarían en forma temporal todos los vehículos comprados a los usuarios del Barrio Industrial para que posteriormente el transportista, tras hacer los trámites aduaneros, los pudiera retirar sin ingresar al casco urbano de Iquique.

Esta iniciativa está destinada a disminuir paulatinamente la cantidad de vehículos del tipo cigüeña que transportan vehículos hacia Paraguay y Bolivia, lo que permitirá descongestionar el acceso a Iquique, despejar las calles del Barrio Industrial, mejorar el aseo de ese lugar, recuperar las áreas verdes y disminuir la emisión de GEI debió ser prorrogada para dar prioridad al proyecto de urbanización de los terrenos destinados al sector industrial y sector automotriz.

No obstante, los gremios de transportes a través de ZOFRI S.A. tomaron contacto con la Empresa Portuaria Iquique EPI, para llegar a acuerdos de arrendamiento de puerto seco que tiene EPI en la comuna de Alto Hospicio.

Para efectuar la permanente tarea de barrido de calles, ZOFRI S.A. mantiene contratos con empresas de servicios que cumplen esta misión. Con 18 personas, en 2008 realizó el barrido de 419.000 m² de superficie, los que en 2009 llegaron a 428.000 m². En el año 2010 la superficie de barrido subió a 428.422 m² por la incorporación de Edificio de Estacionamientos y el entorno de Edificio de Seguridad.

Durante el año 2011, se contrataron los servicios de empresas para efectuar el barrido de las calles del entorno y las calles del Recinto Amurallado, Esta limpieza se realizó con una máquina barredora y se contrató una brigada de 8 personas para de lunes a viernes en horario de 11:00 a 18:00 horas efectuara el barrido de las calles y retiro de basura. También se contrato el servicio de un contratista que efectuará dentro del mismo horario el retiro de pallets, cartones y zunchos.

En los meses de enero y febrero de 2011 continuo el servicio de transporte de acercamiento de turistas implementado en 2008. El Bus ZOFRI realiza un circuito predeterminado por hoteles y lugares de concentración de visitantes, trasladando a las personas interesadas y disminuyendo el uso de vehículos particulares.

Contaminación acústica

Por su parte, las mediciones acústicas realizadas en 2010 detectaron tres puntos problemático en todo el sistema. El mayor impacto se produce en la puerta 4 (con 80,90 decibeles), principalmente debido al tránsito de vehículos.

En 2011 se utilizaran sonómetros para hacer un seguimiento de esta situación y analizar su posible mitigación.

Energía

Dadas las características y el giro del negocio, la electricidad no sólo es el principal insumo energético sino que también uno de los gastos corrientes más altos, ya que se utiliza tanto para iluminar las áreas comerciales como para el alumbrado público.

La electricidad que se consume en Iquique se adquiere a la Empresa Eléctrica de Iquique S.A. (Eliqsa), que a su vez la obtiene del Sistema Interconectado del Norte Grande (SING).

Iluminar más con menos potencia

La energía eléctrica se destina fundamentalmente a dos ítems: alumbrado público y alumbrado de áreas comerciales.

En 2011 el consumo total de energía eléctrica de ZOFRI S.A. ascendió a 4.836.579 kilowatts (kWh), de los cuales 486.541 kWh fueron utilizados para el Alumbrado Público y 4.350.038 kWh en las áreas comerciales.

El balance final para 2011, respecto al año 2010, presenta un ahorro de 180.289 kWh, esto es un 3,7%.

Consumo en KWH	2008	2009	2010	2011
Alumbrado Público	428.587	487.298	492.636	486.541
Comercial	3.272.640	4.637.071	4.524.241	4.350.038
Total	3.701.227	5.124.369	5.016.877	4.836.579

FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

La disminución en el consumo de la energía de alumbrado público, se debe a las urbanizaciones incorporadas en 2010, en tanto que la baja en el consumo de energía del área comercial debe las acciones de ahorro energético realizadas, la más importante de las cuales es la cogeneración en horarios punta con el grupo electrógeno, lo que permite mantener la demanda de potencia bajo los niveles de demanda máxima contratada.

El menor consumo de energía eléctrica en el año 2011, se tradujo en una menor emisión de dióxido de carbono (CO₂) al medio ambiente, el que baja en un 20,32% respecto del año anterior.

Emisiones CO₂



FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

Durante el 2011 se adjudicó el contrato de "compra de luminarias de tecnología eficiente" a la empresa ELIQSA por un monto de MM\$298. La totalidad de las luminarias serán entregadas a ZOFRI S.A. el mes de enero 2012, las que después de ser probadas se instalarán en los meses de febrero y marzo 2012.

A fines de julio 2011 se pusieron en operación los 4 nuevos transformadores secos. Esta nueva tecnología permitió eliminar la posibilidad de derrames de aceite que utilizan los transformadores tradicionales como medios de refrigeración y así evitar en forma definitiva la posibilidad de daño al medio ambiente.

Energías alternativas

En 2011 no fue posible avanzar en el reemplazo de la energía eléctrica tradicional por otras alternativas debido a que los estudios de factibilidad realizados en 2009 y que contemplaban la posibilidad de usar energía solar, muestran que con las actuales tecnologías la inversión que se requeriría excede con mucho a los posibles beneficios.

Parque Industrial Chacalluta

Las acciones emprendidas en materia de eficiencia energética por el Parque Industrial Chacalluta de Arica, han continuado durante el año 2011. Es así como se reemplazaron 12 luminarias públicas tradicionales por otras con tecnología LED de bajo consumo. Asimismo, se reemplazaron todas las ampolletas de los faroles ornamentales del frontis del Edificio Administrativo y los ubicados en las áreas verdes y Placa de Servicio, por otras de bajo consumo. Debido a que los cambios de luminarias ocurrieron a finales de año, el resultado de estas acciones se verá reflejado en el año 2012

En el año 2011, el consumo energía eléctrica por concepto de alumbrado de calles, Edificio Administrativo y Faroles Ornamentales tuvo una leve disminución de un 3,1%. Sin embargo, el consumo de agua aumentó producto de un mayor número de empresas operando, lo que produce un aumento del consumo de energía eléctrica total del Parque de un 3,6% respecto del año 2010.



Consumo Energía Eléctrica kWh Parque Chacalluta, Arica

Lugar	2009	2010	2011
Calles, Edificio Administrativo y Faroles Ornamentales	36.230	35.954	-0,76
Copa de Agua	35.760	29.233	-18,25

FUENTE: Gerencia de Operaciones de ZOFRI S.A.

Con el fin de resguardar el funcionamiento del Parque frente a un caso de Tsunami u otras emergencias que provocan cortes prolongados de energía eléctrica, se instalaron 5 luminarias solares ubicadas en diferentes puntos del Parque.

Gas:

Por tratarse de consumos menores en relación a las otras fuentes de energía utilizadas en el Sistema, aún no se han registrado cifras relacionadas con gas. No obstante ello, desde 2010 todas las instalaciones de gas del Mall cuentan con el sello verde que garantiza su uso seguro.

Ecoeficiencia

El año 2010, debido a la incompatibilidad con el giro de ZOFRI, fue necesario postergar la idea de proyecto que tenía como objetivo construir una Granja Solar de 136.000 m², que generase 52.000 kWh de electricidad diaria, por un periodo de 25 años.

Su fin era abrir un nuevo tipo de negocio, con impacto positivo para el cuidado del medio ambiente, que a corto plazo cubriese los gastos actuales de la facturación de energía eléctrica y generase un excedente que ayudara al cumplimiento de las metas presupuestarias.

Durante el año 2011 existió un cambio de escenario que permitió reflotar la idea de la construcción de una granja solar en la comuna de Pozo Almonte.

Esta nueva visión se debe a la toma de conciencia de que la ejecución de este proyecto tendrá impacto directo en la disminución de la huella de carbono del Sistema Franco.

Por tanto, a partir del año 2012 iniciará la tramitación de terrenos ante Bienes Nacionales y la verificación de pertenencia minera en Sernageomin.

Biodiesel en Arica

En 2011 se mantuvo vigente el convenio de colaboración con Universidad de Tarapacá, sede Arica, denominado “Evaluación de la potencialidad de los recursos naturales existentes en la provincia de Arica para la producción de biodiesel” cuyo objetivo es ampliar la matriz energética en el norte del país, a través de la utilización de fuentes renovables.

El aporte de ZOFRI al proyecto consiste en agua proveniente del pozo ubicado en el Parque Chacalluta, la que se usa para regar las calicatas (o perforaciones) antes de colocar las plantas de la especie *Jatropha Curcas* - cuyas semillas tienen potencial para producir biodiesel - a objeto de eliminar el exceso de salinidad del suelo.

Posteriormente, esa agua es recuperada y sometida a un proceso de desborización con lo cual queda en condiciones de ser reutilizada en tareas de riego con una menor proporción de boro

La Parcela Experimental de la universidad se encuentra continua a los terrenos de ZOFRI en Arica y está habilitada con sistemas de energía eólica y solar .

Iniciativas verdes

Como empresa de servicios uno de los ítems fundamentales para mitigar los impactos ambientales está dado por la renovación de los equipos informáticos tales como servidores, monitores de los PC e impresoras usando nuevas tecnologías que implican la disminución del consumo de energía.

Migración de Servidores

En el año 2011 se cumplió con lo programado en el proyecto migración de servidores, logrando virtualizar 13 servidores antiguos en la plataforma de servidores Blade, HP BL460c. En el año 2012 serán migrados otros 6 servidores antiguos a dicha plataforma, completando así un 80% de la plataforma de servidores de ZOFRI S.A., el 20% restante son servidores de última generación.

Estos implementos electrónicos, fundamentales para la operación de ZOFRI, requieren menos fuentes de alimentación para el mismo número de servidores y tienen un hardware energéticamente eficiente, lo que reduce los costos de operación, disminuye el consumo de energía y mitiga la emisión de CO2.

Renovación de PCs

Cada año ZOFRI S.A. realiza la renovación de un tercio de su parque de PC con el objetivo de aumentar la productividad, disminuir los costos energéticos y ayudar a cuidar el medio ambiente. A partir del año 2011, estos nuevos equipos cuentan con tecnología de procesadores Intel vPro que son más veloces y más eficientes en el consumo de energía.

Sistema de video colaboración

Con el objeto de disminuir la necesidad del desplazamiento de personas, lo que se traduce en una menor emisión de CO2, en las oficinas de Iquique, Arica y Santiago se cuenta con sistemas de video conferencia, que permiten que los directores, los empleados, y en algunos casos los proveedores, participen en forma presencial en reuniones, directorios y comités sin necesidad de viajar para ello.

Una empresa sin papeles

Durante 2011 la empresa, a través de la Subgerencia de TIC, ha continuado avanzado en la implementación del proyecto de Oficina Digital invitando a los empleados y colaboradores a sumarse a la cultura de trabajar con documentos digitales, evitando las impresiones y copias innecesarias.

Captación de agua

Las instalaciones de ZOFRI S.A. en la región de Tarapacá son abastecidas de agua potable por medio de las redes que son de propiedad de Aguas del Altiplano S.A., empresa concesionaria que opera el servicio de extracción, distribución y comercialización de este servicio básico en la región.

Aguas del Altiplano S.A. capta las aguas de napas subterráneas ubicadas en la Pampa del Tamarugal, básicamente de los sectores conocidos como Canchones y El Carmelo, ambos ubicados en la comuna de Pozo Almonte. De estas zonas se provee, mediante acueductos, de agua potable a toda la comunidad de Iquique y Alto Hospicio.

Las operaciones de ZOFRI S.A. no afectan directamente fuentes de agua. Tanto es así que en el sector de las instalaciones de ZOFRI S.A. en Iquique existen aguas salobres provenientes de napas freáticas ubicadas a 1,5 metros de profundidad.

Durante el año 2012 se realizarán estudios que permitan conocer la calidad del agua y los niveles de recuperación de los pozos, a fin de determinar la factibilidad de utilizar el agua de napa para consumo humano y el riego de las áreas verdes.

El consumo total de agua de ZOFRI S.A. en Iquique en 2011 fue de 187.796 m³ esto es un 27,5% más bajo que el año anterior. Esta baja en el consumo del año 2011 se explica fundamentalmente a menores pérdidas en el Recinto Amurallado debido al reemplazo de las redes de agua potable y al constante monitoreo de las redes.

Consumo de agua en Arica

El Parque Botánico de Chacalluta, cuenta con 17.666 m² de áreas verdes las que son regadas con agua proveniente del pozo profundo. Este sistema de riego con manguera será reemplazado paulatinamente por un sistema gota a gota, que permitirá una mayor eficiencia en el uso de este recurso.

En tanto que las dependencias ubicadas en el Parque Chacalluta de Arica, obtienen agua potable por medio de la compra semanal de bidones de agua filtrada.

Vertimiento de aguas

Por sus características como empresa de servicios, los vertidos de ZOFRI S.A. son en su totalidad asimilables a domésticos y como tales no afectan significativamente la biodiversidad del sector, dado que en sus procesos no se utilizan sustancias peligrosas.

Cabe hacer notar que en 2011 ZOFRI S.A. no presentó derrames de ningún tipo en sus distintas instalaciones, áreas y procesos.

Por otra parte, de acuerdo a las facturas emitidas por la empresa Aguas del Altiplano que procesa las aguas servidas, en los últimos tres años en reporte un 84% del consumo de agua en metros cúbicos (m³) retorna a la red de alcantarillado público para ser tratadas.

Aguas servidas tratadas, en m³

2008	2009	2010	2011
146.094	229.215	215.569	159.311

Fuente: Aguas del Altiplano

Arica

En el Parque Industrial de Chacalluta, ZOFRI S.A. cuenta con un sistema de alcantarillado y disposición final de aguas servidas domiciliarias, disponible para las empresas que operan en dicho parque.

Para evitar que se desechen residuos industriales líquidos (riles) la empresa realiza un programa periódico preventivo de mantención del alcantarillado y de los pozos de absorción, no habiéndose presentado ninguna situación de colmatación de pozos desde el año 2006 a la fecha.

Transporte

En su actividad propia ZOFRI S.A. utiliza servicio de radiotaxi, cuenta con algunos vehículos de gerencia, adquiere pasajes para el traslado de funcionarios, realiza fletes y mudanzas, porteo y chequeo de vehículos y arrienda algunas maquinarias y equipos, los que en su conjunto en 2009 alcanzaron la suma de \$120.158.912, en tanto que en 2010 alcanzaron la suma de \$151.846.179; esta cifra para el año 2011 alcanzó la suma de \$188.601.826, superior a los dos años precedentes.

Concepto	2010	2011
Movilización	43.200.000	45.702.536
Pasajes y traslados funcionarios	34.088.198	41.296.667
Arriendo maquinas y equipos	20.348.472	25.361.591
Porteo y chequeo vehículos	19.016.866	25.166.466
Servicio de radiotaxi	15.520.775	18.271.538
Movilización vigilantes iquique	6.411.600	14.082.097
Movilización personal arica	6.580.000	11.455.200
Gastos vehículos gerencia y otros	4.089.929	5.665.551
Fletes y mudanzas	2.590.339	1.600.180
Total	151.846.179	188.601.826

Por segundo año consecutivo, ZOFRI S.A. hace un cálculo tentativo de sus emisiones de CO₂ debido a los traslados realizados por sus ejecutivos y personal, los que incluyen tanto los recorridos aéreos, como de vehículos de la empresa, de radio taxis y del bus de acercamiento del Recinto Amurallado, que en total implican un recorrido de 854.545 kilómetros, esto es un 0,1% menos que en 2010, oportunidad en que el kilometraje fue de 855.425 kilómetros. Esto implica una disminución de 254,58 a 252,03 toneladas de dióxido de carbono.

El mayor peso está en los traslados aéreos, que representan un 64,9% del total con 554.775 kilómetros, seguido por los buses con un 24,3% (208.000 kilómetros) y los taxis con un 10,73% (91.770 kilómetros).

	2010	2011
Kilómetros	855.425	854.545
Toneladas CO ₂	254,58	252,03

Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Desafíos económicos

6



*"Niños de Pisiga, Choque", Ricardo Herrera Rojas, 23 años,
Iquique, Mención Honrosa, Concurso Fotográfico
"Rostros de mi Región"*

Principales activos, contratos y riesgos

Propiedades

Los principales terrenos de la Compañía, sus dimensiones y datos de inscripción de dominio en el registro de propiedad respectivo, son los siguientes:

- Zona Franca de Iquique (Recinto Amurallado, Barrio Industrial, Centro Comercial, Centro Logístico, Patio de Vehículos y Edificio Corporativo), con un total de 87 hectáreas, propiedad inscrita a Fojas 583 vta. N° 796 del Registro de Propiedad del año 1980, del Conservador de Bienes Raíces de Iquique.
- Parque Industrial Chacalluta, Arica, con 123 hectáreas, propiedad inscrita a Fojas 4.176 N°2.150 en el Registro de Propiedad del año 1992 y a Fojas 735, N°471 del Registro de Propiedad del año 1993, ambas del Conservador de Bienes Raíces de Arica.
- Terreno en Alto Hospicio, con 128,7 hectáreas, inscrito a Fojas 1.079 N° 1.986 en el Registro de Propiedad del año 1994 y a Fojas 1.080 N° 1.987 en el Registro de Propiedad del año 1994, ambas del Conservador de Bienes Raíces de Iquique.

PRINCIPALES EDIFICIOS:	M ²
Locales de Exhibición y Ventas al Detalle	38.932
Galpones Industriales Iquique	3.600
Edificio Gerencia y Convenciones	5.227
Bodegas de Servicios Manzana 14	1.500
Centro Logístico	16.819
Edificio de Estacionamiento	19.145

Equipos

ZOFRI S.A. es propietaria de maquinarias, equipos para manipulación de mercancías, además de infraestructura y equipamiento computacional.

Seguros

ZOFRI S.A. tiene contratado seguros para cubrir riesgos ante posibles daños que afecten los bienes muebles e inmuebles de su propiedad y de terceros bajo su responsabilidad, además de seguros de vida para los trabajadores y directivos. La Compañía también cuenta con un seguro por responsabilidad civil, ante daños materiales a terceros.

Responsabilidad Civil Directores y Ejecutivos Superiores, el que cubre las responsabilidades de directores y ejecutivos superiores de la Compañía, ante siniestros derivados del ejercicio de su actividad.

Contratos

• Contrato de Concesión

Con fecha 7 de marzo de 1990, ZOFRI S.A. celebró un contrato de concesión con el Estado de Chile por 40 años, para la administración y explotación de la zona franca de Iquique. En este contrato se entienden incorporadas, de pleno derecho, todas las franquicias, exenciones y beneficios que establece la Ley de Zonas Francas, vigente a la fecha de su celebración.

Con fecha 2 de septiembre del año 2005, ZOFRI S.A. celebró con el Estado de Chile una modificación al referido contrato de concesión, fijando al mismo tiempo su texto actualizado y refundido, previa autorización por Decreto Supremo número 598, de 11 de mayo de 2005, del Ministerio de Hacienda, con Toma de Razón de 26 de julio del mismo año, por la Contraloría General de la República y publicado en el Diario Oficial de fecha 17 de agosto de 2005.

En esta modificación se confiere a ZOFRI S.A., por una parte, la facultad de enajenar parte de los terrenos entregados en concesión, con afectación a fines propios del régimen franco y por otra, la facultad de desafectar parte de los terrenos entregados en concesión, quedando así excluidos del área de zona franca y de sus beneficios y cargas.

• Contrato con Usuarios

La relación de ZOFRI S.A. con sus clientes, que son los usuarios de la zona franca, se encuentra regulada principalmente a través de los contratos de usuarios y el Reglamento Interno Operacional.

Los contratos de usuarios se clasifican en Comerciales con Instalaciones Propias, Industriales, Depositantes de Almacén Público, Contratista de Obras Civiles y Especialidades de zona franca de Iquique.

Por medio de la suscripción de dichos contratos, los usuarios tienen acceso a las franquicias y exenciones tributarias del sistema franco, al uso de terrenos y locales comerciales de propiedad de la administración y demás servicios que presta ZOFRI S.A., esto es servicio logístico para manejo de mercancías, visación computacional de las operaciones de ingreso y salida de mercancías, entre otros.

Marcas y patentes

Las principales marcas debidamente registradas por la Compañía son: ZOFRI, ZONA FRANCA DE IQUIQUE, MALL ZOFRI, ZOFRI S.A., ZONA FRANCA DE IQUIQUE S.A., S.V.R. En general dichas marcas dan cobertura a servicios, y además, en algunos casos (ZOFRI, ZOFRI S.A. MALL ZOFRI, ZONA FRANCA DE IQUIQUE S.A.), a establecimiento comercial en todas las regiones del país. La vigencia de dichas marcas se otorgó por 10 años renovables.

La marca ZOFRI está registrada además en Uruguay, Brasil, Argentina, Bolivia, Paraguay y Estados Unidos. Por su parte, la marca ZONA FRANCA DE IQUIQUE está inscrita en Uruguay, Argentina, Bolivia y Paraguay. La vigencia de dichas marcas se otorgó por 10 años, renovables.

Adicionalmente, ha inscrito a su nombre en el Registro de Propiedad Intelectual los derechos de autor de diversas creaciones que le pertenecen.

Factores de riesgo

ZOFRI S.A. no realiza habitualmente operaciones significativas en moneda extranjera que pudiesen afectar su posición financiera frente a fluctuaciones cambiarias o en las tasas de interés.

Por otro lado, ZOFRI S.A. es una empresa cuyo giro es administrar y explotar la zona franca de Iquique, siendo sus principales activos generadores de ingresos, los terrenos y las instalaciones para venta al por mayor y al detalle.

La demanda por dichas instalaciones proviene de las empresas usuarias del sistema, las que a su vez realizan sus operaciones de venta de mercancías tanto al extranjero como al mercado nacional. De esta forma, la demanda por uso de terrenos e instalaciones de ZOFRI S.A. depende de manera significativa del comportamiento del mercado nacional, como también de los externos tales como Bolivia, Perú y Paraguay. No obstante, las fluctuaciones en la demanda se ven atenuadas por la diversificación de los mercados de sus clientes.



Clasificación de riesgo

Durante el año 2011 la Clasificadora de Riesgo Humphreys clasificó las acciones de la Compañía en "Primera Clase Nivel 2" con perspectiva de "Estable" y solvencia de "A+". Según consta en Informe de Clasificación de Septiembre 2011.

Por su parte la Clasificadora FellerRate clasificó las acciones de la Compañía en "Primera Clase Nivel 2" con perspectiva de "Estable" y solvencia "A+".

¿De quién es la cita que sigue?: "El alza de la clasificación de solvencia de ZOFRI S.A. obedece a su consistente y estable desempeño operacional, incluso ante periodos de menor actividad económica, en conjunto con su sana posición financiera, caracterizada por un bajo nivel de endeudamiento. La clasificación considera, asimismo, la diversificación de sus ingresos, su experiencia en comercio exterior y el elevado volumen de operaciones que registra su sistema de Zona Franca. Como contrapartida, la empresa está expuesta a variaciones en los niveles de actividad económica de los mercados de destino de los productos comercializados en el sistema".



Resultados de la Gestión 2011

En respuesta a la globalización de las actividades económicas y por ende de los mercados de capitales, y cuyo objetivo principal es que los usuarios cuenten con información financiera transparente, comprensible y comparable con otras entidades a nivel mundial, con fecha 16 de octubre de 2006 la Superintendencia de Valores y Seguros, mediante el Oficio Circular N° 368 y complementado con el Oficio Circular N° 427, de diciembre de 2007, informó e impartió medidas sobre proceso de convergencia de Principios Contables Generalmente Aceptados en Chile a Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) a todas las entidades inscritas en el Registro de Valores emisoras de valores de oferta pública.

ZOFRI S.A. es una sociedad anónima abierta que reúne los requisitos establecidos en los oficios circulares antes señalados, por lo que se acogió a esta nueva normativa presentando sus estados financieros bajo esta modalidad, utilizando como fecha de transición el 1° de enero de 2009. Sus primeros estados financieros Pro-forma bajo IFRS se efectuaron al 31 de diciembre de 2009 y full IFRS a contar del 1° de enero de 2010.

Para ZOFRI S.A. el impacto más significativo originado de la adopción de las normas IFRS, fue el cambio del criterio de reconocimiento de los ingresos provenientes de los derechos de asignación que la Compañía cobra a sus usuarios. En efecto, bajo normas locales estos ingresos eran reconocidos en un 100% en el ejercicio que se materializaba la transacción, en cambio, las Normas Internacionales de Contabilidad

obligan a diferir los ingresos de acuerdo al período de vigencia del contrato de asignación. Producto de este cambio, al 1 de enero de 2009 la Sociedad debió ajustar en patrimonio un menor valor de M\$ 21.856.425.

Asimismo la Compañía, en conformidad con las NIIF 1 y las NIC 40, utilizó como costo histórico los valores resultantes de una retasación efectuada por peritos externos, de parte de sus terrenos del Recinto Amurallado I, situación que compensó en parte el efecto derivado de diferir contablemente los ingresos provenientes de los derechos de asignación, dejando finalmente como saldo neto de ajustes de primera aplicación de IFRS la suma de M\$ 6.452.685.

De acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Valores y Seguros mediante el Oficio Circular 1945, en la próxima junta ordinaria de accionistas el Directorio de la Compañía propondrá establecer como política repartir el total de lo efectivamente realizado durante los ejercicios, bajo el método de valor presente de los flujos (canon de arriendo) autorizados por dicha entidad mediante el Oficio Ordinario N° 5756 de fecha 25 de febrero de 2011.

De aprobarse la propuesta en la próxima junta ordinaria de accionistas, el primer pago de este dividendo eventual se realizaría en la fecha que ésta determine, y será por aquella parte realizada en los ejercicios 2009-2010, cuyo monto asciende a la cantidad de \$1.103.418.662, de acuerdo a la disponibilidad de caja de la Compañía.

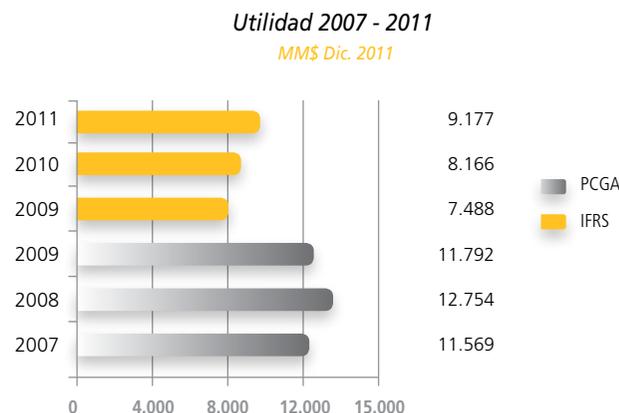
Utilidad financiera

Los Estados Financieros de la Compañía, correspondientes a los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Zona Franca de Iquique S.A. finalizó el ejercicio 2011 con una utilidad de \$9.177 millones que, comparada con los \$8.166 millones de utilidad bajo norma IFRS obtenidos en el ejercicio 2010, arroja un aumento de un 12,38%.

Zona Franca de Iquique S.A. finalizó el ejercicio 2010 con una utilidad de \$8.166 millones que, comparada con los \$7.488 millones de utilidad bajo norma IFRS obtenidos en el ejercicio 2009, arroja un aumento de un 9,06%.

La siguiente gráfica ilustra el comportamiento de las utilidades entre el año 2007 y 2011.



Resultado Neto del Ejercicio

Al 31 de diciembre de 2011, el resultado neto bajo normas IFRS alcanzó una utilidad de \$9.177,1 millones, en tanto que para el ejercicio 2010 se registró una utilidad de \$8.166,4 millones, lo que equivale a un 12,38% de aumento. El mayor resultado obtenido en el ejercicio 2010 se deriva del aumento de los Ingresos operacionales en un 9,46%.

El aumento de 9,46% de los Ingresos operacionales se origina principalmente por reconocimiento de ingresos diferidos por Derechos de Asignación de períodos anteriores. Se suman mayores ingresos por arriendos en el Centro Comercial, almacenaje y Otros Ingresos de Explotación, por concepto de Recuperación de Gastos de administración.

El aumento de los costos operacionales radica fundamentalmente en el precio del costo de concesión, directamente relacionado al incremento de los ingresos del período. Se agrega a ello el mayor gasto de las empresas de servicios de aseo y seguridad por incorporación de nueva infraestructura y áreas de servicios.

El resultado operacional al 31 de diciembre de 2011, alcanzó la suma de M\$13.705.224.- y es superior en un 9,50% al obtenido en igual fecha del año 2010.

El mejor resultado no operacional se deriva mayoritariamente por ajuste del valor presente de las garantías de usuarios en unidades de fomento que la sociedad mantiene y el resultado por unidades de reajustes de las mismas garantías.

Al 31 de diciembre de 2010, el resultado neto bajo normas IFRS, entre el ejercicio 2010 y el 2009, alcanzó una utilidad de \$8.166,4 millones, en tanto que para el ejercicio 2009 se registró una utilidad de \$7.488,1 millones, lo que equivale a un 9,06% de aumento. El mayor resultado obtenido en el ejercicio 2010 se deriva del aumento de los ingresos operacionales en un 6,6%, menores gastos de administración en 3,5% y mejor resultado no operacional en 631,3%, efecto compensado por el aumento de los costos operacionales en 16,1%.

El aumento de 6,6% de los Ingresos operacionales se origina principalmente por reconocimiento de ingresos diferidos por derechos de asignación de períodos anteriores. Se suman mayores ingresos por arriendos en el centro comercial y otros ingresos de explotación, por concepto de recuperación de gastos de administración.

El aumento de los costos operacionales radica fundamentalmente en el precio del costo de concesión, directamente relacionado al incremento de los ingresos del

período. Se agrega a ello el mayor gasto de las empresas de servicios de aseo y seguridad por incorporación de nueva infraestructura y áreas de servicios.

La disminución de los gastos de administración se explica principalmente por recuperación, en este ejercicio, de deudas provisionadas incobrables hasta el 31 de diciembre de 2009.

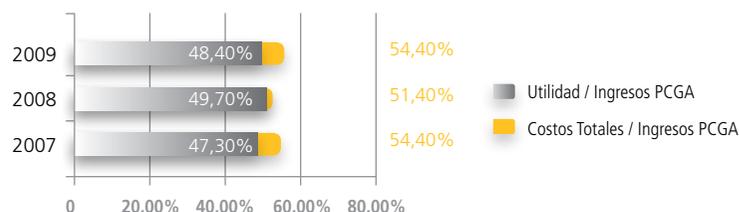
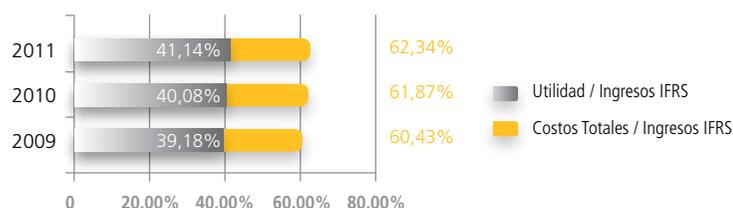
El resultado operacional al 31 de diciembre de 2010, alcanzó la suma de M\$7.906.708 y es inferior en un 1,7% al obtenido en igual fecha del año 2009.

El mejor resultado no operacional se deriva mayoritariamente por ajuste del valor presente de las garantías de usuarios en unidades de fomento que la sociedad mantiene y el resultado por unidades de reajustes de las mismas garantías.

Los resultados anteriores arrojan la siguiente relación de la utilidad y costos versus los ingresos:

Indicadores Financieros

2007 - 2011



Fuente: Gerencia de Administración y Finanzas de ZOFRI S.A.

Centro de Negocios Industrial

El Barrio Industrial de ZOFRI es un área de 52 hectáreas útiles, en las cuales las empresas realizan actividades tanto comerciales (mayoristas y minoristas)

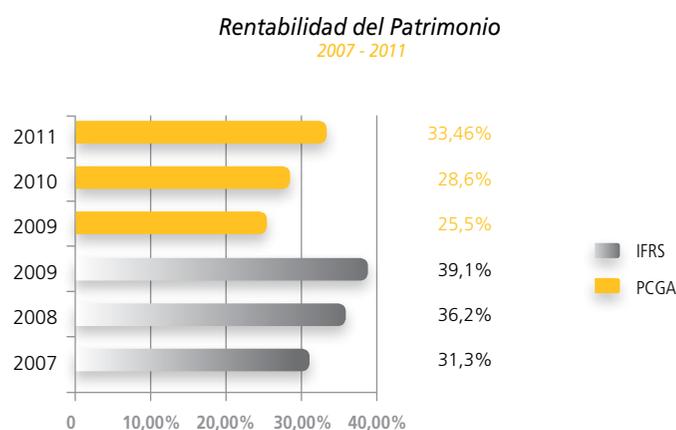
Valorización de la Compañía

El valor de mercado de la Compañía al cierre del año 2011, representa 3,46 veces su valor contable. La evolución de la cotización bursátil de la acción al cierre de cada ejercicio y los montos transados en cada año se exponen en el cuadro siguiente.

INDICADORES ACCION DE ZOFRI S.A.			
Año	Valor cierre \$ por acción	Presencia	Montos transados Millones de Pesos
2006	364,0	85,5%	13.922
2007	449,9	85,0%	21.450
2008	294,0	73,9%	6.632
2009	417,0	73,4%	7.075
2010	488,0	83,89%	7.418
2011	430,0	61,64%	6.037

Rentabilidad sobre el patrimonio

La rentabilidad sobre patrimonio en el año 2011 fue de un 33,46%, la que se compara favorablemente con el 28,62% del ejercicio inmediato anterior, mostrando la confirmación de la clara tendencia de crecimiento de este indicador, tal como se aprecia en el siguiente gráfico.



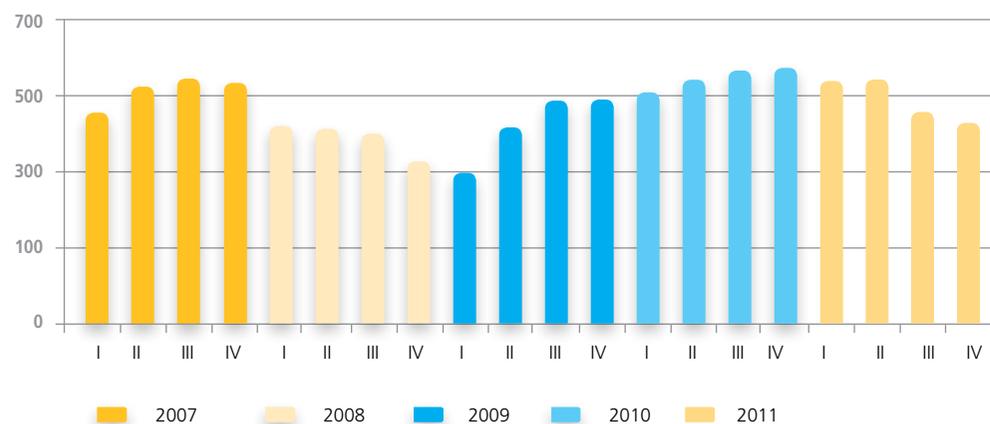
Utilidad distribuible	
Base de Cálculo	M\$
Utilidad del ejercicio año 2011	\$ 9.177.111
Conceptos que depuran la utilidad	
- No hay -	
Utilidad susceptible de ser distribuida	\$ 9.177.111
Nº de Acciones	220.569.255

Política y pago de dividendos

En Junta General Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2011, se acordó que la política del directorio sería propender al reparto de dividendos equivalentes al 100% de la utilidad de cada ejercicio, en la medida que las necesidades de inversión y de crecimiento así lo permitiesen.

Periodos	Nº acciones transadas	Monto total transado	Precio promedio
2007			
I trimestre	19.357.125	8.100.246.158	418,50
II trimestre	15.521.078	7.298.232.324	470,2
III trimestre	6.939.944	3.372.399.819	485,90
IV trimestre	5.637.127	2.679.315.411	475,30
2008			
I trimestre	6.284.026	2.450.413.617	389,94
II trimestre	4.674.438	1.791.113.576	383,17
III trimestre	3.899.376	1.457.446.945	373,76
IV trimestre	2.926.529	933.346.396	318,93
2009			
I trimestre	2.742.899	807.095.901	296,98
II trimestre	5.543.925	2.139.008.236	386,47
III trimestre	4.400.384	1.935.859.766	440,04
IV trimestre	5.011.092	2.192.999.171	441,15
2010			
I trimestre	3.757.507	1.646.440.279	456,67
II trimestre	3.169.117	1.544.827	481,37
III trimestre	4.033.906	2.002.516	499,67
IV trimestre	4.349.021	2.224.036	504,70
2011			
I trimestre	3.715.672	1.794.626.477	478,04
II trimestre	3.577.001	1.748.167.872	482,17
III trimestre	1.284.386	531.925.626	417,93
IV trimestre	4.901.212	1.962.331.255	396,08

Precio Promedio (\$) por acción por Trimestre
2007 - 2011



Dividendos Pagados

En Pesos
(según moneda de cada año)

N° Dividendo	TIPO	Fecha Pago	Dividendos Pagados	Pesos por Acción
33	Provisorio	02/02/2007	3.087.969.570	14,00000
34	Definitivo	25/05/2007	4.361.623.441	19,77439
35	Definitivo	22/02/2008	3.308.538.825	15,00000
36	Definitivo	23/05/2008	3.308.538.825	15,00000
37	Definitivo	29/08/2008	2.883.331.849	13,07223
38	Definitivo	22/05/2009	6.286.223.768	28,50000
39	Definitivo	20/11/2009	6.449.410.717	29,23984
40	Definitivo	27/05/2010	4.601.770.576	20,86316
41	Definitivo	25/11/2010	4.601.770.576	20,86316
42	Definitivo	27/05/2011	1.103.418.662	5,00260
43	Definitivo	27/05/2011	5.734.228.243	25,99740
44	Definitivo	26/08/2011	2.432.267.360	11,02723

Política de inversión y financiamiento

El financiamiento del plan de inversiones de la Compañía del año 2011 se realizó totalmente con recursos provenientes de la propia operación.

Proyectos de inversión 2011

El financiamiento del plan de inversiones de la Compañía del año 2011 se realizó íntegramente con recursos provenientes de la propia operación.

En términos de proyectos, el año 2011 se iniciaron y desarrollaron diversos proyectos de inversión para agregar valor a la Compañía y al sistema franco, ejecutándose un total de \$ 3.384 millones.

Los proyectos destacados desarrollados durante el año 2011 fueron los siguientes:

- **Habilitación de la cuarta etapa del Recinto Amurallado II**

A modo de referencia, durante el año 2010 se iniciaron las obras de habilitación de la cuarta etapa del Recinto Amurallado II - Fase I, las cuales consideraron una superficie urbanizada total de 44.763 m². Esta iniciativa obedeció a la gran demanda existente en el Recinto Amurallado por ser este el punto neurálgico de la actividad comercial al por mayor.

Durante el año 2011, y en forma posterior a la ejecución de este proyecto surgió una demanda insatisfecha por terrenos para la construcción de bodegas para la venta al por mayor, por lo que fue necesario complementar el proyecto anterior con la urbanización de una nueva Fase, la cual consideró una superficie total de 25.108 m², entregando así 12 nuevos sitios y 58 estacionamientos para camiones.

La inversión total de este proyecto ascendió a \$ 713,3 millones.



- **Reemplazo de la red de agua potable del Recinto Amurallado**

Este proyecto consideró el recambio de las redes de agua potable existentes al interior del Recinto Amurallado, las que fueron reemplazadas por un material más moderno y sostenible, tomando en cuenta además el nivel de pérdidas de agua producto del material obsoleto. La renovación de las cañerías permitió adecuar las instalaciones a la norma actual, es decir, la no utilización de asbesto.

La inversión total del proyecto ascendió a \$ 405,8 millones.

- **Sistema de sirenas de alerta temprana**

Continuando con el plan de inversiones de prevención de riesgos de la Compañía, durante el año 2011 se concretó el proyecto "Implementación de un sistema de sirenas de advertencia para evacuación en zona franca", cuyo objetivo es brindar a usuarios, clientes finales y trabajadores, un entorno seguro y confiable, a través de un sistema de alarma eficiente, que permita, en caso de desastres naturales como tsunamis o terremotos, abarcar el área de alerta toda la zona franca y con esto lograr una evacuación rápida y completa, desde las instalaciones como galpones, edificios, tiendas y otros, hacia las denominadas "zonas seguras", más allá de los límites de ZOFRI.

Este sistema de sirenas está conectado a la red de alarma que implementará la ONEMI Regional, que será activado por esta organización y así asegurar la más rápida respuesta ante una eventual evacuación.

La inversión total del proyecto fue de \$ 90,6 millones.

- **Construcción de oficina en sector aforo y sellaje de Aduanas**

ZOFRI S.A., en la búsqueda continua del mejoramiento de su servicio, construyó en el año 2011 nuevas dependencias en el patio de aforo y sellaje donde opera el Servicio Regional de Aduanas. Las nuevas oficinas, que se encuentran emplazadas en el Recinto Amurallado y que cuentan con 70 m², permitirán contar con una mejor infraestructura y servicios, mejorando la atención a los clientes y usuarios del sistema franco.

La inversión total del proyecto ascendió a \$ 81,9 millones.

- **Sistema de registro vehicular en el Recinto Amurallado**

ZOFRI S.A., pensando en la mejora continua de sus servicios operacionales, inició durante el año 2011 la implementación de un sistema de registro vehicular en el Recinto Amurallado, cuyo objetivo es ordenar el ingreso vehicular al interior de este recinto. Con ello se reducirá el nivel de congestión vehicular y se mejorará notablemente la operatividad, haciendo más expedita la experiencia de compra de los clientes de la zona franca

La inversión total del proyecto fue de \$ 43,8 millones.

INVERSIONES 2012

ZOFRI S.A. contempla, para el año 2012 el inicio de la ejecución de proyectos de gran envergadura y relevancia.

- Dentro de los más de \$18.000 millones que se proyectan invertir durante este año, la Compañía materializará importantes proyectos de inversión, como lo serán las primeras etapas de la construcción de un Parque industrial y automotriz en la comuna de Alto Hospicio, donde la Compañía cuenta con 128 hectáreas para su desarrollo.
- A su vez la construcción de una nueva etapa del Centro Comercial posicionará el Mall ZOFRI a la vanguardia nacional, considerando un edificio de 3 niveles, con una superficie de 16.259 m² totales, más de 60 tiendas con mayor variedad de productos y marcas, un nuevo y remozado patio de comidas, un boulevard con modernos restaurants, centro de eventos, un sector de juegos infantiles y más de 300 estacionamientos totales.
- Adicionalmente, y pensando en el bienestar y la seguridad de los usuarios del sistema franco y los trabajadores, durante el año 2012 la Compañía concretará importantes proyectos de mejoramiento y calidad de servicio, entre los cuales se destacan el mejoramiento de toda la techumbre del Mall, y la habilitación de un sector de estacionamientos para camiones de carga, con la finalidad de descongestionar el tránsito al interior del Recinto Amurallado.
- Uno de los lineamientos estratégicos fundamentales de ZOFRI S.A. es mantener actualizados y a la vanguardia tecnológica todos sus sistemas informáticos. Es por ello que durante el año 2012, la Compañía implementará un nuevo sistema en el área financiera - contable, es decir, un nuevo ERP de clase mundial, de calidad reconocida a nivel internacional que permitirá un desarrollo tecnológico y el cumplimiento con las nuevas exigencias de las normativas vigentes.





ZOFRI
ESTILO TECNICA

Disfrutar tus vacaciones!!

VICENCIO

¡Tiene que ser tuya!

A large, light blue curved graphic element that starts from the left edge of the page and curves upwards and to the right, ending near the top right corner. A darker blue curved line also originates from the left and curves downwards and to the right, ending near the bottom center of the page.

Anexos

- *Estados Financieros*
- *Informe de los Auditores Independientes*
- *Glosario*
- *Tabla Global Reporting Initiative (GRI)*
- *Certificado GRI*
- *Cuestionario de Evaluación*

Estados de Situación Financiera

Miles de pesos

Activos	Nota	31/12/11	31/12/10
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	7.257.566	5.607.944
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, corrientes	5	3.208.931	3.038.093
Otros activos no financieros, corrientes	6	801.338	804.804
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		11.267.835	9.450.841
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Otros activos financieros, no corrientes	7	46.034	43.656
Otros activos no financieros, no corrientes	8	3.975.682	3.473.481
Activos intangibles distintos de la plusvalía	9	204.032	271.249
Propiedades, plantas y equipos	10	15.286.528	12.629.350
Propiedades de inversión	11	46.026.028	47.005.863
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		65.538.304	63.423.599
TOTAL ACTIVOS		76.806.139	72.874.440

Las notas 1 a la 39, forman parte integral de estos estados financieros.

Estados de Situación Financiera

Miles de pesos

PASIVOS	NOTA	31/12/11	31/12/10
PASIVOS CORRIENTES			
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	12	5.541.795	5.565.576
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	13	557.857	366.585
Otros pasivos no financieros, corrientes	14	12.059.048	10.941.070
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		18.158.700	16.873.231
PASIVOS NO CORRIENTES			
Otras cuentas por pagar	15	2.079.039	1.708.797
Provisiones no corrientes por beneficios a los empleados	13	555.421	741.516
Otros pasivos no financieros, no corrientes	16	28.583.133	25.017.631
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		31.217.593	27.467.944
PATRIMONIO NETO			
Capital emitido	17	9.901.735	9.901.735
Otras reservas varias	17	233.102	233.102
Resultados retenidos (Pérdidas acumuladas)	17	17.295.009	18.398.428
TOTAL PATRIMONIO NETO		27.429.846	28.533.265
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO NETO		76.806.139	72.874.440

Las notas 1 a la 39, forman parte integral de estos estados financieros.

Estado de Resultados por Función

Miles de pesos

	Nota	31/12/11	31/12/10
Ingresos de actividades ordinarias	20	22.357.253	20.376.996
Costo de ventas	21	(8.615.933)	(7.860.459)
Ganancia Bruta		13.741.320	12.516.537
Gastos de administración	22	(5.165.714)	(4.746.829)
Otros gastos	23	(42.837)	(104)
Ingresos financieros	24	692.374	497.012
Gastos financieros	25	(7.775)	(44.880)
Otras ganancias	26	307.164	102.356
Diferencia de cambio	35	(1.398)	(752)
Resultados por unidad de reajuste	27	(241.224)	(156.844)
Resultado del período		9.281.910	8.166.496
Ganancia atribuible a			
Ganancia atribuible a los propietarios de la controladora		9.281.910	8.166.496
Ganancia atribuible a participaciones no controladoras			
Resultado de ganancia atribuible		9.281.910	8.166.496
Ganancias por acción			
Acciones comunes			
Ganancias básicas por acción			
Ganancias básicas por acción de operaciones discontinuadas			
Ganancias básicas por acción de operaciones continuas		42,08	37,02
Acciones comunes diluidas			
Ganancias diluidas por acción			
Ganancias diluidas por acción de operaciones discontinuadas			
Ganancias diluidas por acción de operaciones continuas		42,08	37,02

Las notas 1 a la 39, forman parte integral de estos estados financieros.

Estado de Resultado Integral

Miles de pesos

	Acumulado	
	01/01/11 31/12/11	01/01/10 31/12/100
Estado del resultado integral	9.281.910	8.166.496
Ganancia	9.281.910	8.166.496
Componentes de otro resultado integral, antes de impuesto	-	-
Activos financieros disponibles para venta	-	-
Coberturas de flujo de efectivo	-	-
Impuesto a las ganancias relacionado con componentes de otro resultado integral	-	-
Resultado integral atribuible a	9.281.910	8.166.496
Resultado integral atribuible a los propietarios de la controladora	9.281.910	8.166.496
Resultado integral atribuible a participaciones no controladoras		
RESULTADO INTEGRAL TOTAL	9.281.910	8.166.496

Estado de Flujos de Efectivo Directo

Miles de pesos

	31/12/11	31/12/10
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Cobros procedentes de prestación de servicios	27.994.960	26.506.916
Pagos a proveedores	(11.357.447)	(10.988.421)
Pagos a y por cuenta de los empleados	(3.162.655)	(2.612.367)
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	13.474.858	12.906.128
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipos	-	-
Compras de propiedades, planta y equipo	(3.052.851)	(3.385.546)
Intereses recibidos		
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVOS POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(3.052.851)	(3.385.546)
FLUJOS DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
Dividendos pagados	(9.262.569)	(9.203.541)
Otras entradas (salidas) de efectivo	490.184	222.857
TOTAL FLUJOS DE EFECTIVOS POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(8.772.385)	(8.980.684)
Incremento (Disminución) de Efectivo y Equivalente al Efectivo	1.649.622	539.898
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del período	5.607.944	5.068.046
SALDO FINAL DE EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO	7.257.566	5.607.944

Las notas 1 a la 39, forman parte integral de estos estados financieros.

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

Por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2011 y 2010

Ejercicio enero - diciembre 2011

	Capital emitido	Primas de emisión	Acciones propias en cartera	Otras participaciones en el patrimonio	Superavit de Revaluación	Reservas por diferencias de cambio por conversión	Reservas de coberturas de flujo de caja	Reservas de ganancias y pérdidas por planes de beneficios definidos	Reservas de ganancias o pérdidas en la remediación de activos financieros disponibles para la venta	Otras reservas varias	Otras reservas	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2011	9.901.735	-	-	-	-	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	28.533.265
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por correcciones de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	9.901.735	-	-	-	-	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	28.533.265
Cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9.281.910	9.281.910	-	9.281.910
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	(1.103.419)	-	-	-	-	-	-	(9.281.910)	(9.281.910)	-	(10.385.329)
Incremento (disminución) por otras aportaciones de los propietarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Disminución (incremento) por otras distribuciones a los propietarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en la participación de subsidiarias que no impliquen pérdida de control	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL 31/12/2011	9.901.735	-	-	-	(1.103.419)	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	27.429.846

Estado de Cambio en el Patrimonio Neto

Por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2011 y 2010

Ejercicio enero - diciembre 2010

	Capital emitido	Primas de emisión	Acciones propias en cartera	Otras participaciones en el patrimonio	Superavit de Revaluación	Reservas por diferencias de cambio por conversión	Reservas de coberturas de flujo de caja	Reservas de ganancias y pérdidas por planes de beneficios definidos	Reservas de ganancias o pérdidas en la remediación de activos financieros disponibles para la venta	Otras reservas varias	Otras reservas	Ganancias (pérdidas) acumuladas	Patrimonio atribuible a los propietarios de la controladora	Participaciones no controladoras	Patrimonio total
Saldo Inicial Período Actual 01/01/2011	9.901.735	-	-	-	-	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	28.533.265
Incremento (disminución) por cambios en políticas contables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por correcciones de errores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saldo Inicial Reexpresado	9.901.735	-	-	-	-	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	28.533.265
Cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado Integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ganancia (pérdida)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8.166.496	8.166.496	-	8.166.496
Otro resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Resultado integral	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Emisión de patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dividendos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	(8.166.496)	(8.166.496)	-	(8.166.496)
Incremento (disminución) por otras aportaciones de los propietarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Disminución (incremento) por otras distribuciones a los propietarios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transferencias y otros cambios	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por transacciones de acciones en cartera	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Incremento (disminución) por cambios en la participación de subsidiarias que no impliquen pérdida de control	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total de cambios en patrimonio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SALDO FINAL 31/12/2010	9.901.735	-	-	-	-	-	-	-	-	233.102	233.102	18.398.428	28.533.265	-	28.533.265

Notas a los Estados Financieros

1.- ENTIDAD QUE REPORTA

Zona Franca de Iquique S.A. (ZOFRI S.A.) es una Sociedad anónima abierta, con domicilio en Chile, inscrita en el Registro de Valores el día 16 de Octubre de 1990, bajo el N° 0378 y por ello está sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros. Con fecha 27 de noviembre de 1990 quedó inscrita en la Bolsa de Valores de Chile, con fecha 24 de Julio de 1991 quedó inscrita en la Bolsa de Comercio de Santiago y con fecha 24 de octubre de 1991 quedó inscrita en la Bolsa de Corredores – Bolsa de Valores de Valparaíso.

Zona Franca de Iquique es un centro de negocios con más de 200 hectáreas, en las que se realiza una fuerte actividad comercial e industrial, fundamentalmente al por mayor así como también al por menor. El objeto social de ZOFRI S.A. es la administración y explotación de la Zona Franca de Iquique, producto de la promulgación del D.L. N° 1055 y por un periodo de concesión de 40 años, que incluye el uso de locales para la venta al detalle, el uso y venta de terrenos para actividades industriales y comerciales, prestación de servicios para el almacenamiento de mercaderías, prestación de servicio computacionales y realizar las demás prestaciones relacionadas con dicha actividad, en la forma y condiciones establecidas en la Ley 18.846 del 8 de Noviembre de 1989 y las demás normas que le sean aplicables.

La dictación de la Ley 18.846, publicada en el Diario Oficial el 8 de Noviembre de 1989, puso fin a la denominada Junta de Administración y Vigilancia de ZOFRI, al autorizar la actividad empresarial del Estado en materia de Administración y Explotación de la Zona Franca de Iquique por cuarenta años a partir de esa fecha.

Así la nueva norma legal ordenó al Fisco y a la CORFO constituir una Sociedad anónima denominada “Zona Franca de Iquique S.A.” (ZOFRI S.A.), regida por las normas de las sociedades anónimas abiertas, quedando sometida a la fiscalización de la Superintendencia de Valores y Seguros, a partir del 26 de febrero del año siguiente, cuando se constituyó legalmente la sociedad anónima que actualmente se ocupa de administrar este sistema franco.

Dicha normativa considera el pago por parte de ZOFRI S.A. de un precio por la concesión que administra, equivalente al 15% de sus ingresos brutos anuales percibidos, monto que va en beneficio de todos los municipios de la región de Tarapacá y la región de Arica Parinacota y que se les entrega directamente cada año en la forma establecida por la Ley.

2.- BASES DE PRESENTACIÓN

a) Estados Financieros

Los estados financieros de ZOFRI S.A. correspondientes al ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2011 y 2010 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB), los cuales han sido aprobados por el Directorio en sesión N° 610 celebrada con fecha 27 de marzo de 2012. Las cifras incluidas en los estados financieros están expresadas en miles de pesos chilenos, siendo el peso chileno la moneda funcional de la sociedad.

Estos estados financieros reflejan fielmente la situación financiera de ZOFRI S.A. al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, y los resultados de las operaciones, cambios en patrimonio total y los flujos de efectivo, los cuales se presentan comparativos.

La información contenida en estos estados financieros es responsabilidad del Directorio de la Sociedad, que manifiesta expresamente que han aplicado los principios y criterios incluidos en las NIIF y han sido preparados a partir de los registros de contabilidad mantenidos por la sociedad.

b) Bases de medición

Los estados financieros han sido preparados en base al costo histórico con excepción de lo siguiente:

- Los beneficios a los empleados se encuentran registrados a valor actuarial.
- Las garantías se encuentran registradas a su valor presente o valor razonable.
- Los documentos por cobrar a más de 90 días se encuentran registrados a su valor presente o valor razonable.
- Propiedades de inversión a valor razonable y costo atribuido.

c) Uso de estimaciones y juicios

La preparación de los estados financieros consideró las respectivas estimaciones que pudieran afectar la aplicación de las políticas contables y sus efectos en activos, pasivos, ingresos y gastos informados. Los resultados reales pueden diferir de estas estimaciones. Las revisiones de las estimaciones contables son reconocidas en el periodo en que la estimación es revisada y en cualquier periodo futuro afectado.

La información sobre estimaciones en la operación de las políticas contables que tiene el efecto más importante sobre el monto reconocido en los estados financieros, se describe en las siguientes notas:

- Nota 3.4.3.-, por vida útil de propiedad, planta y equipos.
- Nota 3.6.-, por vida útil de propiedad de inversión.
- Nota 13.-, por las variables utilizadas en el cálculo actuarial de la obligación de indemnización por años de servicio.
- Nota 15.-, Tasa de descuento garantías
- Nota 36.-, por contingencias y restricciones.

No se presenta información específica en los estados financieros que contenga incertidumbres o supuestos que tengan un riesgo significativo de resultar en un ajuste material en el próximo año financiero.

d) Moneda funcional y de presentación

Estos estados financieros son presentados en pesos chilenos, que es la moneda funcional de la Compañía. Toda la información es presentada en miles de pesos y ha sido redondeada a la unidad más cercana (M\$).

e) Clasificación de saldos

Los estados financieros, fueron clasificados según sus saldos de activos y pasivos en corrientes y no corrientes. Corrientes aquellos saldos de partidas cuyo vencimiento no van más allá de un año del cierre de los presentes estados financieros y no corrientes los saldos de partidas por deudoras y acreedoras que vencen en período mayor a un año.

f) Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo considera los movimientos de entrada y salida de efectivo o de otros equivalentes realizados durante el período. En la elaboración de este informe se aplican las siguientes definiciones:

Actividades de operación: son las actividades que constituyen la principal fuentes de ingresos y egresos ordinarios de la sociedad, como también las actividades que no puedan calificar dentro de actividades de inversión o financiamiento.

Actividades de inversión: las adquisiciones, enajenaciones o disposición por otros medios de activos no corrientes y otras inversiones no incluidas en el efectivo y sus equivalentes.

Actividades de financiamiento: actividades que producen cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y de los pasivos de carácter financiero. La sociedad considera efectivo y efectivo equivalente al efectivo los saldos mantenidos en caja y cuentas bancarias, los depósitos a plazo y otras operaciones financieras que serán liquidadas a menos de 90 días.

3.- POLÍTICAS CONTABLES SIGNIFICATIVAS

Las principales políticas contables aplicadas en la preparación de los estados financieros de la Sociedad, de acuerdo con lo establecido por las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) son las siguientes:

3.1.- Moneda extranjera y unidades reajustables

Las transacciones y saldos en moneda extranjera y unidades reajustables se convierten a la moneda funcional o unidad de reajuste utilizando los tipos de cambio vigentes en las fechas de las transacciones. En cada fecha de cierre contable, las cuentas de activos y pasivos monetarios denominadas en moneda extranjera y unidades reajustables son convertidas al tipo de cambio vigente de la respectiva moneda o unidad de reajuste. Las diferencias de cambio originadas, tanto en la liquidación de operaciones en moneda extranjera como en la valorización de los activos y pasivos monetarios denominados en moneda extranjera, se reconocen en el resultado del período, en el rubro diferencia de cambio. Las diferencias de cambio originadas por la conversión de activos y pasivos en unidades de reajuste se reconocen dentro del resultado del período, en la cuenta resultados por unidades de reajuste.

Los tipos de cambio de las monedas extranjeras y unidades reajustables utilizadas por Zona Franca de Iquique S.A. en la preparación de los estados financieros al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre 2010 son los siguientes:

Fecha	US\$	U.F.
31/12/2010	468,37	21,455,55
31/12/2011	521,46	22.294,03

3.2.- Efectivo y equivalentes al efectivo

Este ítem está compuesto por el efectivo en caja, cuentas corrientes en bancos, además de depósitos a plazo en entidades bancarias, fondos mutuos de bajo riesgo de acuerdo a las restricciones presupuestarias legales y sus respectivos intereses devengados, los cuales se mantienen a corto plazo, con liquidez inmediata y vencimiento no superior a 90 días, los cuales tienen bajo riesgo de cambios de valor.

La participación de los servicios, instituciones y empresas del sector público en el mercado de capitales se encuentra regulada por el Oficio Ordinario N° 1.507 el cual establece que los anteriormente mencionados podrán participar en el mercado de capitales, previa autorización del Ministerio de Hacienda.

3.3.- Instrumentos Financieros

3.3.1.- Activos financieros no derivados

Inicialmente, la Sociedad reconoce los créditos, las partidas por cobrar y los depósitos en la fecha en que se originan. Todos los otros activos financieros, si es que hay, al valor razonable con cambios en resultados, se reconocen inicialmente a la fecha en la que la Sociedad se hace parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

La Sociedad da de baja un activo financiero cuando los derechos contractuales a los flujos de efectivo derivados del activo expiran, o cuando transfiere los derechos a recibir los flujos de efectivo contractuales del activo financiero en una transacción en la que se transfieren substancialmente todos los riesgos y beneficios relacionados con la propiedad del activo financiero. Cualquier participación en los activos financieros transferidos que sea creada o retenida por la Sociedad se reconoce como un activo o pasivo separado.

Los activos y pasivos financieros son compensados y el monto neto presentado en el estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, la Sociedad cuenta con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

3.3.2- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar son activos financieros con pagos fijos o determinables que no se cotizan en un mercado activo. Estos activos inicialmente se reconocen al valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se valorizan al costo amortizado usando el método del interés efectivo, menos las pérdidas por deterioro.

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se componen de los deudores por venta, documentos por cobrar y deudores varios.

Los estados financieros incluyen como política provisión de incobrables por aquellas partidas de documentos por cobrar y cuentas por cobrar que se encuentran en cobranza judicial y cuya recuperabilidad se estima mínima.

3.3.3.- Pasivos financieros no derivados

Inicialmente la Sociedad reconoce los instrumentos de deuda emitidos y los pasivos en la fecha en que se originan. Todos los otros pasivos financieros, son reconocidos inicialmente en la fecha de la transacción en la que la Sociedad se hace parte de las disposiciones contractuales del instrumento.

Estos pasivos financieros son reconocidos inicialmente a su valor razonable más cualquier costo de transacción directamente atribuible. Posterior al reconocimiento inicial, estos pasivos financieros se valorizan al costo amortizado usando el método de interés efectivo.

La Sociedad da de baja un pasivo financiero cuando sus obligaciones contractuales se cancelan o expiran.

Los activos y pasivos financieros son compensados y el monto neto presentado en el estado de situación financiera cuando, y solo cuando, la Sociedad cuente con un derecho legal para compensar los montos y tiene el propósito de liquidar sobre una base neta o de realizar el activo y liquidar el pasivo simultáneamente.

Los instrumentos financieros de la Sociedad al 31 de diciembre de 2011 son contabilizados en pesos chilenos.

3.3.4.- Capital social

Las acciones comunes son clasificadas como patrimonio. Los costos incrementales atribuibles directamente a la emisión de acciones comunes y a opciones de acciones son reconocidas como una deducción del patrimonio, netos de cualquier efecto tributario.

3.4.- Propiedad, planta y equipos

3.4.1.- Reconocimiento y medición

Los bienes de propiedad, planta y equipos son medidos al costo de adquisición, menos su depreciación acumulada y pérdidas por deterioro de valor, cuando corresponda.

El costo incluye gastos que son directamente atribuibles a la adquisición del activo. El costo de activos construidos por la propia entidad incluye el costo de los materiales y la mano de obra directa, más cualquier otro costo directamente atribuible al proceso de hacer que el activo sea apto para trabajar para uso previsto, y los costos de dismantelar y remover las partidas y de restaurar el lugar donde estén ubicados.

Cuando partes de una partida de propiedad, planta y equipos poseen vidas útiles distintas, son registradas como partidas separadas (componentes importantes) de propiedad, planta y equipos.

Las ganancias y pérdidas de la venta de una partida de propiedad, planta y equipo son determinadas comparando la utilidad obtenida de la venta con los valores en libros de la propiedad, planta y equipos y se reconocen netas dentro de otros ingresos en resultados.

3.4.2.- Capitalizaciones posteriores (Reemplazo)

El costo de reemplazar parte de una partida de propiedad, planta y equipo es reconocido en su valor en libros si es posible que los beneficios económicos futuros incorporados dentro de la parte que fluyan a la Sociedad y su costo puede ser medido de manera fiable. El valor en libros de la parte reemplazada se da de baja. Los costos del mantenimiento diario de la propiedad, planta y equipo son reconocidos en resultados cuando se incurrir.

3.4.3.- Depreciación

La depreciación se reconoce en cuentas de resultados, en base al método de depreciación lineal según la vida útil económica estimada de cada componente de un ítem de propiedad, planta y equipo, contada desde la fecha en que el activo se encuentre disponible para su uso.

La vida útil estimada para propiedad planta y equipo, se resumen a continuación:

Activos	Vida útil (años)
Edificios y construcciones	20 a 60
Maquinaria y equipos	5 a 30
Instalaciones e infraestructura	10
Muebles y útiles	3 a 10
Equipos computacionales	3 a 5
Herramientas y maquinarias	3 a 10
Vehículos	7

Los métodos de depreciación, vidas útiles y valores residuales son revisados en cada ejercicio y se ajustan de ser necesario.

3.5.- Activos intangibles

Los activos intangibles consideran aquellos activos identificables, medibles monetariamente y/o sin apariencia física, como es el caso de las marcas comerciales. Estos activos son registrados a su costo histórico menos la amortización acumulada y menos las pérdidas por deterioro de su valor.

Se consideran dentro de los intangibles con vida útil definida los registros de marcas comerciales y software computacionales los que son amortizados a lo largo de sus vidas útiles. Al final de cada año se analiza la existencia de indicadores de deterioro.

La vida útil para los intangibles, se resumen a continuación

Activos	Vida útil (años)
Software computacionales	1 a 5
Registro de marcas comerciales	1 a 10

Los desembolsos posteriores son capitalizados sólo cuando aumentan los beneficios económicos futuros.

Los otros desembolsos se reconocen inmediatamente en resultados integrales.

Los métodos de amortización, vidas útiles y valores residuales, son revisados en cada período financiero y se ajusta de ser necesario.

3.6.- Propiedades de Inversión

Las propiedades de inversión son inmuebles mantenidos con la finalidad de obtener rentas por arrendamiento o para conseguir apreciación de capital en la inversión o ambas cosas, pero no para las ventas en el curso normal del negocio o para propósitos administrativos.

Las propiedades de inversión de la Sociedad las constituyen terrenos, edificio, construcciones, instalaciones e infraestructuras que se encuentran actualmente en arrendamiento. Las propiedades de inversión se valorizan al costo menos depreciación y cualquier pérdida por deterioro. Las propiedades de inversión son depreciadas en forma lineal (sin perjuicio de lo señalado en Nota N°11).

Los cargos por depreciación de propiedades de inversión para arrendamiento, se registran en el costo de venta en el estado de resultados integral. Los cargos por depreciación de propiedades de inversión para propósitos administrativos, se registran en el gasto de administración.

La vida útil estimada para propiedades de inversión, se presenta a continuación:

Activos	Vida útil (años)
Edificios y Construcciones	20 a 60
Instalaciones e infraestructuras	10

Los ingresos provenientes de propiedad de inversión se reconocen como ingresos ordinarios y los costos asociados, se reconocen en costo de ventas y gastos de administración.

3.7.- Pagos anticipados

Como pagos anticipados se registran todos aquellos que la Compañía ha realizado en forma anticipada y por la cual existen contratos vigentes de compromiso. Este ítem está fundamentalmente constituido por el pago anticipado del 15% de costo de concesión, asociado a los ingresos por concepto de derechos de asignación contabilizados como ingresos diferidos, al valor histórico.

3.8.- Garantías recibidas

En este rubro se presenta el valor presente del total de las garantías existentes a la fecha de reporte. La porción correspondiente a corto plazo (menor a 1 año) fue clasificada en cuentas comerciales y otras cuentas por pagar. Y la porción correspondiente al largo plazo (superior a 1 año) fue clasificada en Otras cuentas por pagar.

Las garantías recibidas, corresponden a valores a favor de ZOFRI S.A. y garantizan el cumplimiento de las condiciones contractuales pactadas entre los usuarios de zona franca y la Sociedad. Los plazos y las condiciones están contenidos en los contratos individuales con los Usuarios de Zona Franca, que fluctúan entre los 1 y 20 años.

Estas garantías se registran a su valor presente, clasificadas en pasivos corrientes y no corrientes según su vencimiento.

3.9.- Ingresos diferidos

Corresponde a ingresos por derechos de asignación de terrenos y locales comerciales, los cuales se perciben generalmente al perfeccionarse el contrato con el usuario. Los plazos de estos contratos fluctúan entre 1 y 20 años, por lo tanto los ingresos se van reconociendo en resultados a medida que se devengan en el tiempo, por ésta razón es que el período no devengado se registra en ingresos diferidos. No obstante los importes por derechos de asignación se encuentran efectivamente percibidos.

3.10.- Deterioro Activos financieros

Un activo financiero que no está registrado al valor razonable con cambios en resultados es evaluado en cada fecha de balance para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro. Un activo financiero está deteriorado si existe evidencia objetiva que ha ocurrido un evento de pérdida después del reconocimiento inicial del activo, y que ese evento de pérdida haya tenido un efecto negativo en los flujos de efectivo futuros del activo que puede estimarse de manera fiable.

La evidencia objetiva que los activos financieros están deteriorados puede incluir mora o incumplimiento por parte de un deudor, reestructuración de un monto adeudado a la Sociedad en términos que la Sociedad no consideraría en otras circunstancias, indicios que un deudor o emisor se declarara en banca rota y/o la desaparición de un mercado activo para un instrumento.

La Sociedad considera la evidencia de deterioro de las partidas por cobrar, tanto a nivel específico como colectivo. Todas las partidas por cobrar individualmente significativas son evaluadas por deterioro específico. Todas las partidas por cobrar significativas que no se encuentran específicamente deteriorados son evaluadas por deterioro colectivo que ha sido incurrido pero no identificado. Las partidas por cobrar que no son individualmente significativas son evaluadas por deterioro colectivo agrupando las partidas por cobrar con características de riesgos similares.

Al evaluar el deterioro colectivo, la Sociedad usa las tendencias históricas de probabilidades de incumplimiento, las oportunidades de recuperaciones y los montos de las pérdidas incurridas, ajustados por los juicios de la administración relacionados si las condiciones económicas y crediticias actuales hacen probables que las pérdidas reales sean mayores o menores que las sugeridas por las tendencias históricas.

Una pérdida por deterioro relacionada con un activo financiero valorizado al costo amortizado se calcula como la diferencia entre el valor en libros del activo y el valor presente de los flujos de efectivo futuros estimados, descontados a la tasa de interés efectiva. Las pérdidas se reconocen en resultados y se reflejan en una cuenta de provisión contra las cuentas por cobrar. Cuando un hecho posterior causa que el monto de la pérdida por deterioro disminuya, esta disminución se reversa en resultados.

- **Activos no financieros**

El valor en libros de los activos no financieros de la Sociedad, excluyendo propiedades de inversión, se revisa en cada fecha de balance para determinar si existe algún indicio de deterioro. Si existen tales indicios, entonces se estima el importe recuperable del activo.

El importe recuperable de un activo es el valor mayor entre su valor en uso y su valor razonable, menos los costos de venta. Para determinar el valor en uso, se descuentan los flujos de efectivo futuros estimados a su valor presente usando una tasa de descuento que refleja las evaluaciones actuales del mercado sobre el valor temporal del dinero y los riesgos específicos que pueden tener en el activo. Para propósitos de evaluación del deterioro, los activos que no pueden ser probados individualmente son agrupados en el grupo más pequeño del activo que genera entradas de flujos de efectivo provenientes del uso continuo, los que son independientes de los flujos de entrada de efectivo de otros activos.

Los activos corporativos de la Sociedad no generan entradas de flujos de efectivo separadas. Si existe un indicio que un activo corporativo pueda estar deteriorado, el importe recuperable se determina para la unidad generadora de efectivo a la que pertenece el activo corporativo.

Se reconoce una pérdida por deterioro si el valor en libro de un activo excede su importe recuperable. Las pérdidas por deterioro son reconocidas en resultados.

3.11.- Determinación valores razonables

Las políticas y revelaciones contables de la Sociedad requieren que se determine el valor razonable de los activos y pasivos financieros y no financieros. Se han determinado los valores razonables para propósitos de valorización y/o revelación. Cuando corresponde, se revela mayor información acerca de los supuestos efectuados en la determinación de los valores razonables en las notas específicas referidas a ese activo o pasivo.

3.12.- Impuestos

De acuerdo a lo dispuesto por la Ley N° 18.846 y el Decreto con Fuerza de Ley N° 341 de 1977 del Ministerio de Hacienda, la Sociedad está exenta de impuesto de primera categoría e Impuesto al Valor Agregado (IVA). Por esta misma razón, la Sociedad no determina impuesto a la renta e impuestos diferidos.

Las variaciones de tasas impositivas referidas a los Impuestos a la Renta e Impuesto al valor agregado, no afectan a la Sociedad, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior.

3.13.- Beneficios a los empleados

3.13.1.- Obligación por vacaciones

La Sociedad reconoce el gasto por concepto de vacaciones del personal mediante el método de devengo. Este beneficio corresponde a todo el personal y es registrado a su valor nominal.

Las obligaciones por vacaciones al personal se presentan en provisiones corrientes por beneficio a los empleados.

3.13.2.-Indemnización por años de servicios

La Sociedad registra una obligación por indemnización por años de servicio la cual está calculada a valor actuarial. El mayor valor que resulta del cálculo actuarial se reconoce en resultados, en el rubro Gastos de administración.

3.14.- Reconocimiento de ingresos y costos

Los ingresos y gastos se imputan a la cuenta de resultados en función del criterio del devengo, es decir, en la medida que sea probable que los beneficios económicos fluyan a la Compañía y puedan ser confiablemente medidos, con independencia del momento en que se produzca el efectivo o financiamiento derivado de ello.

Los ingresos ordinarios incluyen el valor razonable de las contraprestaciones recibidas o a recibir por los servicios, en el curso ordinario de las actividades de la Sociedad. La Sociedad clasifica bajo ingresos ordinarios, los ingresos relacionados con las actividades del giro: por uso de locales comerciales para la venta al detalle, deducidos de gastos comunes y gastos de promoción; uso y venta de terrenos para actividades industriales y comerciales, servicios por almacenamiento de mercaderías y prestación de servicios computacionales. Los ingresos ordinarios se reconocen sobre la base de devengo del período de arrendamiento y los servicios concretados, respectivamente.

Adicionalmente son clasificados como ingresos los derechos de asignación devengados linealmente considerando para ellos los plazos de los contratos, los que fluctúan entre 1 a 20 años.

Existen ingresos por concepto financiero, los cuales están compuestos por intereses en fondos invertidos.

Los servicios que la Sociedad presta, son reconocidos considerando el grado de avance de las prestaciones.

Como parte del costo, la Sociedad considera el pago del precio por la concesión que administra, equivalente al 15% de sus ingresos brutos anuales percibidos, monto que va en beneficio de todos los municipios de la región de Tarapacá y de la región de Arica-Parinacota, y que se les entrega directamente a dichos municipios cada año en la forma proporcional establecida por la Ley.

3.15.- Nuevos pronunciamientos contables

Para la presentación de los estados financieros en conformidad con IFRS, se debe cumplir con todos los criterios establecidos en IAS 1, la cual establece, entre otros, describir las políticas aplicadas por la compañía informante.

Además IAS 8.30 requiere revelar información sobre un inminente cambio en una política contable, en caso de tener pendiente la aplicación de una normativa. También requiere evaluar el posible impacto que la aplicación tendrá sobre los estados financieros en el período de aplicación inicial.

A la fecha de emisión de los presentes estados financieros, el IASB había emitido los siguientes pronunciamientos, aplicables obligatoriamente a contar de los períodos anuales que en cada caso se indican:

Normas y enmiendas	Aplicación obligatoria para los ejercicios:
CINIIF 9 Re-Evaluación de derivados implícitos	iniciados el 1 de enero de 2013
Enmienda a la NIC 1 Presentación de estados financieros	iniciados el 1 de enero de 2013
Enmienda a la NIC 19 Beneficios a los empleados	iniciados el 1 de enero de 2013
Enmienda a la NIC 32 Instrumentos financieros presentación	iniciados el 1 de enero de 2014
Enmienda a la NIIF 12: Impuesto a la ganancias	iniciados el 1 de enero de 2012
Enmienda a la NIIF 7: Instrumentos financieros, información a revelar	iniciados el 1 de enero de 2012
Enmienda a la NIIF 9: Instrumentos financieros, clasificación y medición	iniciados el 1 de enero de 2013
Enmienda de NIIF 1 Adopción por primera vez de las NIIF	iniciados el 1 de enero de 2012
NIIF 11 Acuerdos conjuntos	iniciados el 1 de enero de 2013
NIIF 13 Mediciones de valor razonable	iniciados el 1 de enero de 2013

La sociedad no ha optado por la aplicación anticipada de ninguno de estos cambios normativos. Se estima que no tendrían un impacto significativo en los estados financieros individuales en el período de su aplicación obligatoria inicial.

3.16.- Información financiera por segmentos

Un segmento de operación es un componente de la Sociedad que participa en actividades de negocios en las que puede obtener ingresos e incurrir en gastos, incluyendo los ingresos y los gastos que se relacionan con transacciones con los otros componentes de la Sociedad. Los resultados operacionales de un segmento de operación son revisados regularmente por la administración para tomar decisiones respecto de los recursos a ser asignados al segmento y evaluar su rendimiento, y para los que existe información financiera disponible.

3.17.- Ganancia por acción

La Sociedad presenta datos de las ganancias por acciones básicas y diluidas (GPA) de sus acciones ordinarias. Las GPA básicas se calculan dividiendo el resultado atribuible a los accionistas ordinarios de la Sociedad, por el promedio ponderado de acciones ordinarias en circulación durante el período, ajustado por las acciones propias mantenidas. Para efectos de todas las acciones potencialmente diluibles, que comprenden notas convertibles y opciones de compra de acciones concedidas en empleados.

3.18- Categorías de activos y pasivos financieros

El siguiente cuadro muestra los valores a que se encuentran contablemente registrados por las diferentes categorías de activos y pasivos financieros que posee ZOFRI S.A., comparado con sus valores razonables:

31 de Diciembre del 2011, en M\$	Nota	A Valor Razonable Con cambio en resultados	Préstamos y cuentas por Cobrar	Otros Pasivos Financieros	Moneda o Unidad de Reajuste	Total a valor contable	Total a valor Realizable
ACTIVOS							
Efectivo y efectivo equivalente	4	-	7.257.566	-	CLP/USD	7.257.566	7.257.566
Deudores Comerciales y otros							
Deudores por Venta	5	-	773.785	-	CLP /UF	773.785	773.785
Documentos por Cobrar	5	2.107.177	28.795	-	CLP/UF	2.135.972	2.135.972
Deudores Varios	5	-	314.574	-	CLP/UF	314.574	314.574
TOTAL ACTIVOS		2.107.177	8.374.720	-		10.481.897	10.481.897
PASIVOS							
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar							
Garantías C/Plazo	11	164.408	-	-	UF	164.408	164.408
Otras Cuentas por pagar corrientes	11	-	-	5.392.787	CLP/UF	5.392.787	5.392.787
Otras cuentas por pagar no corrientes							
Cuentas por no corrientes	14	-	-	80.184	CLP	80.184	80.184
Costo Concesión LP	14	-	-	392.584	CLP	392.584	392.584
Garantías L/Plazo	14	1.998.855	-	-	UF	1.998.855	1.998.855
TOTAL PASIVOS		2.163.263	-	5.865.555		8.028.818	8.028.818
31-Diciembre del 2010, en M\$							
ACTIVOS							
Efectivo y efectivo equivalente	4	-	5.607.944	-	CLP/USD	5.607.944	5.607.944
Deudores Comerciales y otros							
Deudores por Venta	5	-	942.951	-	CLP /UF	942.951	942.951
Documentos por Cobrar	5	1.701.809	122.046	-	CLP/UF	1.823.855	1.823.855
Deudores Varios	5	-	271.287	-	CLP/UF	271.287	271.287
TOTAL ACTIVOS		1.701.809	6.944.228	-		8.646.037	8.646.037
PASIVOS							
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar							
Garantías C/Plazo	11	137.047	-	-	UF	137.047	137.047
Otras Cuentas por pagar corrientes	11	-	-	5.428.529	CLP/UF	5.428.529	5.428.529
Otras cuentas por pagar no corrientes							
Cuentas por no corrientes	14	-	-	-	CLP	-	-
Costo Concesión LP	14	-	-	454.777	CLP	454.777	454.777
Garantías L/Plazo	14	1.708.797	-	-	UF	1.708.797	1.708.797
TOTAL PASIVOS		1.845.844	-	5.883.306		7.729.150	7.729.150

3.19.- Dividendos

La Compañía, al igual que en el ejercicio anterior, ha provisionado en su balance el pago del 100% de las utilidades correspondientes al ejercicio 2011, y no sólo el 30% correspondiente al mínimo legal, en razón a que ese excedente constituye a su juicio una obligación implícita que debe ser provisionada, ya que se cumplen al efecto todas las exigencias establecidas en la NIC 37 (Normas Internacionales de Contabilidad) para efectuar una provisión derivada de una obligación implícita.

En efecto, la Compañía ha venido repartiendo durante los últimos años el 100% de sus utilidades, y por lo tanto esa provisión responde a un patrón de comportamiento ya establecido en el pasado. Además, la Compañía ha generado una expectativa válida entre sus accionistas de repartir ese 100%. Tal es así, que en la última Junta Ordinaria de Accionistas, celebrada el 29 de abril de 2011, el Directorio propuso a la Junta como política para el ejercicio 2011 y ejercicios futuros, mantener su política, y por lo tanto destinar el 100% de las utilidades líquidas del respectivo ejercicio al pago de dividendos a los accionistas, en la medida que las necesidades de inversión y de crecimiento de la Compañía así lo permitan, política que fue aprobada por la unanimidad de la Junta.

La sociedad devenga este compromiso a la fecha de cada balance general y reconoce la correspondiente disminución en el patrimonio.

4.- EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

La composición de los saldos del efectivo y equivalentes al efectivo es la siguiente:

Conceptos	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Caja	32.695	18.530
Bancos	213.016	49.186
Depósitos a plazo	6.861.788	5.370.194
Fondos mutuos	150.067	170.034
TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	7.257.566	5.607.944

Al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 los ítems que componen efectivo y equivalentes al efectivo no presentan ningún tipo de restricciones para ser considerados como tal.

5.- DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, se componen de la siguiente forma:

Items	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Deudores por venta	806.085	1.053.094
Estimación Incobrables Deudores por venta	(55.174)	(110.143)
Documentos por cobrar	2.150.177	1.845.503
Estimación Incobrables Documentos por cobrar	(14.205)	(21.648)
Deudores varios	352.242	310.166
Estimación Incobrables Deudores varios	(30.194)	(38.879)
TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	3.208.931	3.038.093

Los deudores por ventas están constituidos por: facturas por cobrar, deudores morosos y en cobro judicial, ingresos operacionales por facturar, deudores ventas de terrenos Arica, neto de deterioro de activos.

Los documentos por cobrar están constituidos por: documentos bancarios en cartera en pesos chilenos, moneda extranjera y U.F., cheques protestados y en cobro judicial, pagarés cobro judicial abogados, cuotas de pagarés morosos, pagarés por derechos de asignación, reconocimientos de deudas, menos: intereses pagarés corto plazo, intereses por renegociaciones, intereses pagarés corto plazo Arica, netos de deterioro de activos.

Los deudores varios están constituidos por: cuentas por cobrar de bienes raíces, sala cuna centro comercial, tarjetas de proximidad y otras cuentas por cobrar. También se incluyen en este rubro: deudores clientes no operacionales, anticipo de remuneraciones, deudas y préstamos al personal, fondo a rendir, subsidios CCAF e ISAPRE, deudas ex-funcionarios, cuentas por cobrar compañías de seguros, menos intereses por préstamos al personal, netos de deterioro de activos.

6.- OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES

Los otros activos no financieros corrientes están compuestos de la siguiente manera:

Otros activos no financieros	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Pagos anticipados costo de concesión	414.433	414.048
Otros pagos anticipados	353.615	366.669
Otros activos	33.290	24.087
TOTAL OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS	801.338	804.804

1. Pagos anticipados costo de concesión corresponde al 15% que nace de los ingresos por derechos de asignación contabilizados como ingresos diferidos.
2. Otros pagos anticipados corresponden a la porción corriente a las fechas señaladas y su total está compuesto por las siguientes partidas: prima de seguros vigente, bono de término de negociación colectiva, materiales para uso y consumo, y otros.
3. Otros activos corresponden a impuestos por recuperar por concepto de gasto de capacitación.

El movimiento al 31 de diciembre de 2011 de los pagos anticipados costo de concesión, se presenta a continuación:

Pagos anticipados costo concesión	Corrientes M\$	No corrientes M\$	Totales M\$
Saldo inicial al 01-01-2011	414.048	3.733.915	4.147.963
Gastos generados al 31-12-2011	93.618	821.138	914.756
Reconocimiento apertura	(212.809)	-	(212.809)
Reconocimiento a gastos 2009	(92.917)	-	(92.917)
Reconocimiento a gastos 2010	(71.639)	-	(71.639)
Traspaso pagos No corrientes a corrientes	284.132	(284.132)	-
TOTALES	414.433	4.270.921	4.685.354

7.- OTROS ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar no corrientes presentados a continuación, corresponden a cuotas de pagarés con vencimiento mayor a 1 año

Items	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Documentos por cobrar	46.034	43.656
TOTAL DEUDORES COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR	46.034	43.656

8.- OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS NO CORRIENTES

Los otros activos no financieros no corrientes están compuestos de la siguiente forma:

Otros activos no financieros no corrientes	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Pagos anticipados	3.878.337	3.279.138
Otros activos	97.345	194.343
TOTAL OTROS ACTIVOS NO FINANCIEROS NO CORRIENTES	3.475.682	3.473.481

Los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar no corrientes se detallan en Nota 5.

Los pagos anticipados corresponden a la porción no corriente al 31 de diciembre de 2011 se detalla en la Nota 6.

Otros activos están compuestos por garantías entregadas a terceros y bono de término negociación colectiva.

9.- ACTIVOS INTANGIBLES

A continuación se presenta el movimiento de los activos intangibles al 31 de diciembre 2011 y 31 de diciembre de 2010

Costo	Software computacionales M\$	Marcas comerciales M\$	Total M\$
Saldo al 01-01-2010	2.157.326	144.482	2.301.808
Adiciones	30.124	3.669	33.793
Retiros	-	-	-
Saldo al 31-12-2010	2.187.450	148.151	2.335.601
Saldo al 01-01-2011	2.187.450	148.151	2.335.601
Adiciones	52.911	226	53.137
Retiros	-	(394)	(394)
SALDO AL 31-12-2011	2.240.361	147.983	2.388.344

Amortización	Software computacionales M\$	Marcas comerciales M\$	Total M\$
Saldo al 01-01-2010	1.846.658	109.301	1.955.959
Adiciones	103.735	4.658	108.393
Saldo al 31-12-2010	1.950.393	113.959	2.064.352
Saldo al 01-01-2011	1.950.393	113.959	2.064.352
Adiciones	114.498	5.462	119.960
SALDO AL 31-12-2011	2.064.891	119.421	2.184.312

Valor en libros	Software computacionales M\$	Marcas comerciales M\$	Total M\$
Al 01-01-2010	310.668	35.181	345.849
Al 31-12-2010	237.057	34.192	271.249
Al 01-01-2011	237.057	34.192	271.249
Al 31-12-2011	175.470	28.562	204.032

No existe pérdida por deterioro de intangibles al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010.

10.- PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPOS

Los saldos del rubro al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 son los siguientes.

Costo	Obras de artes M\$	Obras en ejecución M\$	Terrenos M\$	Edificio y construcciones M\$	Planta y equipos M\$	Instalaciones M\$	Vehiculos M\$	Total M\$
Saldo al 01-01-2010	6.730	1.666.438	385.197	9.575.931	2.409.739	11.751.473	223.686	26.019.194
Adiciones	-	3.623.137	-	630.127	154.388	15.953	-	4.423.605
Retiros	-	(2.114.035)	(2.376)	-	(37.827)	-	-	(2.154.238)
Saldo al 31-12-2010	6.730	3.175.540	382.821	10.206.058	2.526.300	11.767.426	223.686	28.288.561
Saldo al 01-01-2011	6.730	3.175.540	382.821	10.206.058	2.526.300	11.767.426	223.686	28.288.561
Adiciones	-	3.374.416	-	29.127	368.312	613.796	56.676	4.442.327
Retiros	-	(1.014.798)	(3.818)	(15.465)	(97.858)	(3.411)	(4.880)	(1.140.231)
SALDO AL 31-12-2011	6.730	5.535.158	379.003	10.219.720	2.796.754	12.377.811	275.482	31.590.657

Depreciación	Obras de artes M\$	Obras en ejecución M\$	Terrenos M\$	Edificio y construcciones M\$	Planta y equipos M\$	Instalaciones M\$	Vehiculos M\$	Total M\$
Saldo al 01-01-2010	-	-	-	4.095.044	1.703.226	9.171.237	153.187	15.122.694
Depreciación del ejercicio	-	-	-	178.266	223.217	117.101	17.933	536.517
Saldo al 31-12-2010	-	-	-	4.273.310	1.926.443	9.288.338	171.120	15.659.211
Saldo al 01-01-2011	-	-	-	4.273.310	1.926.443	9.288.338	171.120	15.659.211
Depreciación del período	-	-	-	215.686	231.664	291.145	23.069	761.564
Retiros	-	-	-	(15.465)	(94.902)	(1.399)	(4.880)	(116.646)
SALDO AL 31-12-2011	-	-	-	4.473.531	2.063.205	9.578.084	189.309	16.304.129

Valor en libros	Obras de artes M\$	Obras en ejecución M\$	Terrenos M\$	Edificio y construcciones M\$	Planta y equipos M\$	Instalaciones M\$	Vehiculos M\$	Total M\$
Al 01-01-2010	6.730	1.666.438	385.197	5.480.887	706.513	2.580.236	70.499	10.896.500
Al 31-12-2010	6.730	3.175.540	382.821	5.932.748	599.857	2.479.088	52.566	12.629.350
Al 01-01-2011	6.730	3.175.540	382.821	5.932.748	599.857	2.479.088	52.566	12.629.350
Al 31-12-2011	6.730	5.535.158	379.003	5.746.189	733.549	2.799.727	86.173	15.286.528

Estos activos corresponden fundamentalmente a edificaciones e Instalaciones destinadas al uso de oficinas para la administración.

No se observan indicadores de deterioro de propiedad, planta y equipos al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010

Los compromisos de capital se señalan en la Nota 29.

El siguiente es el detalle de los compromisos por la construcción y/o adquisición de propiedades, planta y equipos al 31 de diciembre de 2011.

Proyecto	Inversión Total proyecto M\$	Ejecución financiera proyecto M\$	Por pagar M\$
Reemplazo red agua potable, RA I	405.800	318.200	87.600
Servicio Visación Electrónica	1.897.700	1.293.800	603.900
Sistema detección incendio	375.000	333.700	41.300
Sistema Combate de incendios	184.900	59.700	125.200
Actualización plataforma tecnológica y equipos CCTV	526.400	115.200	411.200
Edificio de negocios, Puerta N° 3, RA I	104.100	86.900	17.200
Construcción oficina sector Patio de aforo	91.300	82.500	8.800
Sistema Workflow para Procesos	135.000	52.400	82.600
Reemplazo de equipos de Aire Acondicionado	525.000	6.900	518.100
Reemplazo luminarias instalaciones ZOFRI S.A.	403.300	2.800	400.500
TOTAL	4.648.500	2.352.100	2.296.400

No se han producido compensaciones de terceros, ni se han afectado partidas de activo fijo por deterioro, pérdidas o desuso. No existen partidas de activo fijo que se encuentren temporalmente fuera de servicio.

No existen activos fijos retirados de uso y que correspondan clasificarse como mantenidos para la venta.

11.- PROPIEDADES DE INVERSIÓN

La Sociedad ha determinado el valor justo de algunos ítems de sus Propiedades de Inversión como parte del proceso de adopción de las NIIF. Este ejercicio requirió la valorización de estos activos considerando las condiciones de mercado en la fecha de transición (1 de enero de 2009). Este valor fue adoptado por la Sociedad como costo atribuido a esa fecha.

El valor de mercado de las Propiedades de Inversión usado en la transición refleja, entre otras cosas, el ingreso por rentas que se estimó es posible obtener de arrendamientos en las condiciones a esa fecha, así como los supuestos razonables y defendibles que representen la visión del mercado que partes experimentadas e interesadas pudieran asumir acerca del valor que se pudiera conseguir a la luz de las condiciones actuales del mercado.

Los ítems revalorizados (a la fecha de transición 1 de enero de 2009) dentro de Propiedades de Inversión, son los terrenos de categoría N° 1 del Recinto Amurallado I, fundamentalmente basado en la diferencia existente entre el valor libro y el valor razonable de los mismos. Esta revalorización generó un mayor valor de M\$ 22.121.191. Este valor razonable al 01 de enero de 2009 se ha considerado como costo atribuido a dicha fecha.

RR.AA manzana	M2 Tasación	Valor libro al 31-12-2008 M\$	Valor Razonable al 31-12-2008 M\$	Diferencia (Mayor Valor) M\$
1	14.189,42	98.328	6.087.795	5.989.467
2	8.435,14	74.869	3.618.992	3.544.123
3	8.728,33	49.528	2.808.586	2.759.058
4	745,48	5.076	159.919	154.843
5	8.691,06	74.293	2.796.594	2.722.301
6	732,62	6.253	157.161	150.908
7	732,43	6.093	157.120	151.027
9	10.284,85	87.030	4.412.587	4.325.557
10	2.549,62	5.116	820.412	815.296
15	3.585,13	29.545	1.538.156	1.508.611
TOTAL	58.674 ,08	436.131	22.557.322	22.121.191

El resto de las propiedades de inversión, no fueron retasadas y se encuentran valorizadas a costo atribuido a la fecha de aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad, siendo los montos los siguientes:

	01-01-2009 M\$
Terreno	7.576.851
Edificio y Construcciones	13.515.034
Instalaciones	3.653.253
TOTAL PROPIEDADES DE INVERSIÓN	24.745.138

Las adiciones al 31 de diciembre de 2011 se registran a costo histórico.

Los compromisos de capital se señalan en la Nota 28.

No existe pérdida por deterioro de propiedad de inversión al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010.

Los valores residuales de los activos, las vidas útiles y los métodos de depreciación son revisados a cada fecha de estado de situación financiera, y ajustados si corresponde como un cambio en estimaciones en forma prospectiva.

Para el período terminado al 31 de diciembre de 2011, la Sociedad reconoció como ingresos por concepto de arriendo de Propiedades de Inversión lo siguiente:

Ingresos propiedades de inversión	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
CENTRO COMERCIAL	7.172.572	6.394.412
Ingresos por arriendo	7.172.572	6.394.412
GESTIÓN INMOBILIARIA	7.161.109	6.784.367
Ingresos por arriendo galpones	3.319.989	3.219.113
Ingresos por arriendo barrio industrial	3.841.120	3.565.254
LOGÍSTICA	1.778.104	1.405.715
Ingresos por almacenamiento	1.778.104	1.405.715
PARQUE CHACALLUTA	96.462	93.549
Ingresos por arriendo	96.462	93.549
TOTALES	16.208.247	14.678.043

Asimismo, los gastos directos de operación relacionados con las Propiedades de Inversión que generaron ingresos por rentas en el período 2011 y 2010 son los siguientes:

Areas de negocios	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Centro Comercial	3.211.237	2.674.409
Gestión Inmobiliaria	3.956.996	3.775.321
Logística	1.215.195	1.101.981
Parque Chacalluta	232.505	308.748
TOTAL	8.615.933	7.860.459

La Sociedad no tiene restricciones para la enajenación de propiedades e inversión. No obstante, no está dentro de sus políticas el hacerlo.

El detalle de las Propiedades de Inversión al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010, es el siguiente:

Costo	Terrenos M\$	Edificios y construcciones M\$	Instalaciones M\$	Total M\$
Saldo al 01- 01-2010	29.698.041	19.914.917	7.337.220	56.950.178
Adiciones	-	1.450.586	4.527	1.455.113
Retiros	-	(111.804)	-	(111.804)
SALDO AL 31-12-2010	29.698.041	21.253.699	7.341.747	58.293.487
Saldo al 01-01-2011	29.698.041	21.253.699	7.341.747	58.293.487
Adiciones	-	192.233	29.889	222.122
Retiros	-	-	-	-
SALDO AL 31-12-2011	29.698.041	21.445.932	7.371.636	58.515.609

Depreciación	Terrenos M\$	Edificios y construcciones M\$	Instalaciones M\$	Total M\$
Saldo al 01- 01-2010	-	6.981.079	2.962.115	9.943.194
Depreciación del ejercicio	-	675.434	668.996	1.344.430
SALDO AL 31-12-2010	-	7.656.513	3.631.111	11.287.624
Saldo al 01-01-2011	-	7.656.513	3.631.111	11.287.624
Depreciación del ejercicio	-	668.000	533.956	1.201.956
Retiros	-	-	-	-
SALDO AL 31-12-2011	-	8.324.513	4.165.067	12.489.580

Valor en libros	Terrenos M\$	Edificios y construcciones M\$	Instalaciones M\$	Total M\$
Al 01-01-2010	29.698.041	12.933.838	4.375.105	47.006.984
Al 31-12-2010	29.698.041	13.597.186	3.710.636	47.005.863
Al 01-01-2011	29.698.041	13.597.186	3.710.636	47.005.863
Al 31-12-2011	29.698.041	13.121.419	3.206.569	46.026.028

El siguiente es el detalle de los compromisos por la construcción y/o enajenación de propiedades de inversión al 31 de diciembre de 2011.

Proyecto	Inversión TOTAL Proyecto M\$	Ejecución Financiera Proyecto M\$	Por Pagar M\$
Etapa IV Recinto Amurallado II - Fase I	1.236.600	1.095.300	141.300
Etapa IV, Recinto Amurallado II - Fase II	713.300	597.100	116.200
Etapa VII Mall (Diseño)	321.200	213.200	108.000
Desarrollo Alto Hospicio (Diseño)	311.100	200.800	110.300
Parque Industrial Alto Hospicio	16.261.700	-	16.261.700
Parque Automotriz Alto Hospicio	11.593.000	-	11.593.000
Edificio Estacionamientos y Etapa VI MALL	4.746.300	4.210.800	535.500
TOTAL	35.183.200	6.317.200	28.866.000

12.- CUENTAS COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

La composición de cuentas comerciales y otras cuentas por pagar corrientes es la siguiente:

Rubro	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Cuentas por pagar	1.138.291	1.323.722
Acreedores varios	69.669	43.587
Costo concesión zona franca	3.973.741	3.773.178
Otras cuentas por pagar	195.686	288.042
Garantías recibidas	164.408	137.047
TOTAL	5.541.795	5.565.576

13.- PROVISIONES POR BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

Las provisiones por beneficio a los empleados se encuentran registradas de la siguiente forma:

Beneficios a los empleados	Corriente	
	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Vacaciones del personal	217.609	229.585
Incentivos al personal	250.000	137.000
Indemnización por años de servicios	90.247	-
TOTAL BENEFICIO A LOS EMPLEADOS	557.856	366.585

Beneficios a los empleados	No Corriente	
	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Obligación indemnización años de servicios	555.421	741.516
TOTAL BENEFICIO A LOS EMPLEADOS	555.421	741.516

La obligación por indemnización años de servicio está calculada a su valor actuarial.

Las principales variables utilizadas en la valorización de las obligaciones son:

Variables	31-12-2011	31-12-2010
Tabla de mortalidad	RV-2004	RV-2004
Tasa de interés anual	2,74%	5,42%
Tasa de rotación retiro voluntario	0,50 % anual	0,50 % anual
Tasa de rotación necesidades empresa	1,50 % anual	1,50 % anual
Incremento salarial	2 % anual	2 % anual
Edad jubilación		
Hombres	65	65
Mujeres	60	60

14.- OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS CORRIENTES

Los otros pasivos no financieros corrientes se componen de: dividendos por pagar, ingresos diferidos por concepto de derechos de asignación e ingresos anticipados Edelnor por concepto de arriendo.

La composición de otros pasivos corrientes es la siguiente:

Pasivos corrientes	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Dividendos	9.281.910	8.166.496
Ingresos diferidos	2.762.884	2.760.319
Ingresos anticipados Edelnor	14.254	14.255
TOTAL	12.059.048	10.941.070

15.- OTRAS CUENTAS POR PAGAR

Otras cuentas por pagar se presentan en el siguiente cuadro:

Otras cuentas por pagar	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Garantías recibidas	1.998.855	1.708.797
Otras cuentas por pagar	80.184	-
TOTAL	2.079.039	1.708.797

16.- OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS NO CORRIENTES

Los otros pasivos financieros no corrientes se componen de: ingresos anticipados Edelnor y los ingresos diferidos por concepto de derechos de asignación, ambas partidas en su porción largo plazo.

Otros pasivos no financieros no corrientes	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Ingresos anticipados Edelnor	124.579	139.117
Ingresos diferidos	28.458.554	24.878.514
TOTAL	28.583.133	25.017.631

A continuación se detalla el movimiento de los ingresos diferidos por concepto de derechos de asignación durante el 2011.

Ingresos diferidos	Corrientes M\$	No corrientes M\$	Totales M\$
Saldo inicial al 01-01-2011	2.760.319	24.878.514	27.638.833
Más: Ingresos generados enero a septiembre 2011	624.117	5.474.260	6.098.377
Menos: reconocimiento de ingresos apertura	(1.418.730)	-	(1.418.730)
Menos: reconocimiento de ingresos 2009	(619.446)	-	(619.446)
Menos: reconocimiento de ingresos 2010	(477.596)	-	(477.596)
Traspaso ingresos de no corrientes a corrientes	1.894.220	(1.894.220)	-
TOTALES	2.762.884	28.458.554	31.221.438

17.- CAPITAL Y RESERVAS

Serie	Nº acciones suscritas	Nº acciones pagadas	Nº acciones con derecho a voto	Capital suscrito M\$	Capital pagado M\$
Única	220.569.255	220.569.255	220.569.255	9.901.735	9.901.735

La Sociedad mantiene en circulación una serie única de acciones, sin valor nominal, las que se encuentran totalmente pagadas. Este número de acciones corresponde al capital autorizado de la Sociedad.

Entre el 01 de enero de 2011 y 31 de diciembre de 2011 no se registran movimientos por emisiones, rescates, cancelaciones, reducciones o cualquier otro tipo de circunstancias.

No existen acciones propias en cartera.

No existen reservas ni compromisos de emisión de acciones para cubrir contratos de opciones y venta.

17.1.- Emisión de acciones comunes

La Sociedad cuenta con una emisión única de acciones, todas con derecho a voto. El principal controlador de la Sociedad es la Corporación de Fomento de la Producción, CORFO (persona jurídica perteneciente al Estado de Chile), la que es propietaria del 71,2767% del capital accionario.

A ello se suma la participación directa que tiene el Estado de Chile a través de la Tesorería General de la República, la que asciende a un 1,3975% del capital social, lo cual le otorga al Estado de Chile, como controlador, tanto directo como indirecto de la Sociedad, una participación total de un 72,6742% del capital social de la Compañía.

17.2.- Emisión de acciones preferenciales

Al 31 de diciembre de 2011, la Sociedad no ha emitido acciones preferenciales.

17.3.- Acuerdos

En vigésima primera junta general ordinaria de accionistas, celebrada el 29 de abril de 2011, se informó la política de reparto de dividendos para el ejercicio 2011 y ejercicios futuros. Esta política destina el 100% de las utilidades líquidas del respectivo ejercicio al pago de dividendos a los accionistas, en la medida que las necesidades de inversión y de crecimiento de la Sociedad así lo permitan.

No existen restricciones para el pago de dividendos. Esta obligación se encuentra registrada en otros pasivos no financieros corrientes al 31 de diciembre de 2011.

17.4.- Patrimonio

El siguiente cuadro nos muestra la composición del patrimonio al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010.

Patrimonio	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Capital emitido	9.901.735	9.901.735
Otras reservas varias	233.102	233.102
Resultados retenidos	11.945.743	11.945.743
Saldo acreedor ajustes IFRS	6.452.685	6.452.685
Distribución utilidad por ajustes de 1ra. Adopción	(1.103.419)	-
Resultados del ejercicio	9.281.910	8.166.496
Dividendos	(9.281.910)	(8.166.496)
TOTAL	27.429.846	28.533.265

El saldo acreedor ajustes IFRS proviene de las retasaciones de los terrenos del Barrio industrial detallado en nota N°11, los cuales serán distribuidos de acuerdo a los ingresos percibidos y realizados en cada ejercicio en un 100%.

El origen de Otras reservas varias corresponde a la corrección monetaria del capital al 31 de diciembre de 2009, de acuerdo a lo estipulado en el Oficio Circular N° 456, emitido por la Superintendencia de valores y Seguros.

Movimientos Patrimoniales	Capital emitido	Otras reservas varias	Resultados retenidos	Patrimonio Neto
Saldo inicial periodo actual 01-01-2011	9.901.735	233.102	18.398.428	28.533.265
Resultado de ingreso y gastos integrales	-	-	9.281.910	9.281.910
Otros incrementos (decrementos) en patrimonio	-	-	(1.103.419)	(1.103.419)
Dividendos en efectivo declarados	-	-	(9.281.910)	(9.281.910)
SALDO FINAL 31-12-2011	9.901.735	233.102	17.295.009	27.429.846
Saldo inicial periodo actual 01-01-2010	9.901.735	233.102	18.398.428	28.533.265
Resultado de ingreso y gastos integrales	-	-	8.166.496	8.166.496
Otros incrementos (decrementos) en patrimonio	-	-	-	-
Dividendos en efectivo declarados	-	-	(8.166.496)	(8.166.496)
SALDO FINAL 31-12-2010	9.901.735	233.102	18.398.428	28.533.265

18.- INFORMACIÓN POR SEGMENTOS

La Compañía tiene cuatro segmentos sobre los que se debe informar, descritos a continuación, que corresponden a las unidades de negocio estratégicas de la Sociedad. Las unidades de negocio estratégicas ofrecen distintos productos o servicios, y son administradas por separado porque requieren distinta gestión y estrategias de promoción. Para cada una de las unidades de negocios estratégicas, el gerente general revisa el informe de gestión mensualmente. El siguiente resumen describe las operaciones de cada uno de los segmentos sobre los que se debe informar:

- **Centro Comercial:** Es el área de negocios más visible de la Sociedad y se le considera un icono de la ciudad de Iquique y del Norte de Chile, siendo este el factor más importante para ser considerado un segmento operativo. Es una visita obligada de turistas, viajeros y de los habitantes de la región. Cuenta con más de 420 tiendas, las que ofrecen a sus visitantes diversos productos y servicios. El mayor atractivo de MALL ZOFRI es que sus ventas están exentas de aranceles e impuesto al valor agregado (IVA).
- **Gestión Inmobiliaria:** Esta área de negocios está orientada al arriendo de terrenos destinados a la construcción de galpones y showroom, tanto en el área del Centro de Negocios de Ventas al por Mayor (Recinto Amurallado) como en el Centro de Negocios Industrial (Barrio Industrial) y actualmente en la comuna de Alto Hospicio. El factor más importante para ser considerado como un segmento operativo es la orientación que tiene el servicio de arriendo y ventas al por mayor.
- **Logística:** Es centro un de almacenaje y administración de inventarios moderno y avanzado. El factor para ser considerado como segmento operativo radica en que cuenta con servicios que disminuyen sustancialmente el costo de entrada al sistema de zona franca, permitiendo además la incorporación de usuarios remotos. Permite a su vez a las empresas que allí operan delegar toda su operación logística, reduciendo y variando sus costos de comercio internacional.
- Cuenta con bodegas de almacenaje en un espacio de 16 mil metros cuadrados, con cerca de 35.000 metros cúbicos disponibles y ofrece administración de operaciones logísticas a las mercancías de sus clientes, desde su llegada al puerto hasta su despacho al destino final, en cualquier punto del mundo.
- **Parque Chacalluta:** El Parque Industrial Chacalluta se encuentra ubicado en la ciudad de Arica, capital de la Región de Arica - Parinacota de Chile. Es un centro internacional de industrias y negocios con una privilegiada ubicación en el norte de Chile y con las ventajas que brinda el régimen de franquicias impositivas al que acceden los operadores. Se extiende en una superficie de 123 hectáreas, que se encuentran a 16 km. de la ciudad de Arica, a 700 metros del Aeropuerto Internacional Chacalluta de Arica y a 9 km. de la frontera con Perú. Zofri S.A. ofrece en venta y arriendo sitios urbanizados y no urbanizados que van desde los 500 hasta los 10.000 m², con el valor agregado de disponer de una moderna infraestructura y servicios de alto nivel para el desarrollo de actividades industriales. El factor para ser considerado un segmento operativo es su condición geográfica.

El rendimiento de cada segmento se mide sobre la base de la utilidad por área de negocios según el informe de gestión mensual revisado por la administración de la Sociedad.

A continuación se presenta los resultados por cada área de negocios o segmentos descritos anteriormente al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010:

año 2011

Conceptos	Centro Comercial 2011 M\$	Gestión Inmobiliaria 2011 M\$	Logística 2011 M\$	Parque Chacalluta Arica 2011 M\$	Totales 2011 M\$
Ingresos ordinarios	8.971.445	10.748.848	2.267.402	369.558	22.357.253
TOTAL INGRESOS ORDINARIOS	8.971.445	10.748.848	2.267.402	369.558	22.357.253
Costo de ventas	(2.545.325)	(3.103.619)	(991.662)	(218.712)	(6.859.318)
Depreciación	(665.912)	(853.377)	(223.533)	(13.793)	(1.756.615)
TOTAL COSTOS DE EXPLOTACIÓN	(3.211.237)	(3.956.996)	(1.215.195)	(232.505)	(8.615.933)
MARGEN BRUTO	5.760.208	6.791.852	1.052.207	137.053	13.741.320
Depreciación y amortización	(113.095)	(143.167)	(51.646)	(18.957)	(326.865)
Gastos de administración y ventas	(1.674.236)	(2.119.423)	(764.552)	(280.639)	(4.838.850)
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	(1.787.331)	(2.262.590)	(816.198)	(299.596)	(5.165.715)
Ingresos financieros	239.560	303.261	109.397	40.156	692.374
Gastos financieros	(2.690)	(3.406)	(1.228)	(451)	(7.775)
Otros ingresos	106.278	134.538	48.533	17.815	307.164
Otros gastos	(98.768)	(125.031)	(45.102)	(16.556)	(285.458)
RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS INTEGRALES	4.217.257	4.838.624	347.609	(121.579)	9.281.910
ACTIVOS DE LOS SEGMENTOS	26.574.865	33.641.545	12.134.854	4.454.875	76.806.139
PASIVOS DE LOS SEGMENTOS	17.084.159	21.627.110	7.801.123	2.863.901	49.376.293

año 2010

Conceptos	Centro Comercial 2011 M\$	Gestión Inmobiliaria 2011 M\$	Logística 2011 M\$	Parque Chacalluta Arica 2011 M\$	Totales 2011 M\$
Ingresos ordinarios	8.120.253	9.977.795	1.871.715	407.233	20.376.996
TOTAL INGRESOS ORDINARIOS	8.120.253	9.977.795	1.871.715	407.233	20.376.996
Costo de ventas	(2.040.579)	(2.946.610)	(910.973)	(277.924)	(6.176.086)
Depreciación	(633.830)	(828.711)	(191.008)	(30.824)	(1.684.373)
TOTAL COSTOS DE EXPLOTACIÓN	(2.674.409)	(3.775.321)	(1.101.981)	(308.748)	(7.860.459)
MARGEN BRUTO	5.445.844	6.202.474	769.734	98.485	12.516.537
Depreciación y amortización	(114.759)	(150.044)	(34.583)	(5.580)	(304.966)
Gastos de administración y ventas	(1.536.885)	(1.945.536)	(701.814)	(257.628)	(4.441.863)
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS	(1.651.644)	(2.095.580)	(736.397)	(263.208)	(4.746.829)
Ingresos financieros	171.966	217.691	78.528	28.827	497.012
Gastos financieros	(15.529)	(19.657)	(7.091)	(2.603)	(44.881)
Otros ingresos	35.416	44.832	16.172	5.937	102.357
Otros gastos	(54.564)	(69.073)	(24.917)	(9.147)	(157.700)
RESULTADO DE INGRESOS Y GASTOS INTEGRALES	3.931.489	4.280.687	96.029	(141.709)	8.166.496
ACTIVOS DE LOS SEGMENTOS	25.214.556	31.919.005	11.514.162	4.226.718	72.874.440
PASIVOS DE LOS SEGMENTOS	15.342.047	19.421.435	7.005.906	2.571.788	44.341.175

Todos los ingresos de Zona Franca de Iquique S.A. provienen de clientes nacionales, no hay registro en moneda extranjera ni cuentas por cobrar en esta misma moneda.

No existe concentración significativa de los deudores comerciales y los ingresos ordinarios. Ninguno de sus clientes, tanto en operaciones como en concentración de deudores comerciales alcanza individualmente el 10% del total.

19.- GANANCIA BÁSICA POR ACCIÓN

El cálculo de la ganancia por acción al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010 se presenta en el siguiente cuadro:

Utilidad atribuible accionistas ordinarios		31-12-2011	31-12-2010
Ganancias atribuibles a los accionistas por la participación en el patrimonio	M\$	9.281.910	8.166.496
Resultado disponible para accionistas	M\$	9.281.910	8.166.496
Número de acciones		220.569.255	220.569.255
Ganancia por acción	\$	42,08	37,02

20.- INGRESOS ORDINARIOS

La estructura de ingresos de la Sociedad está orientada a las áreas de negocios descritas, es decir: Ingresos Centro Comercial, Ingresos Gestión Inmobiliaria, Ingresos Logística e Ingresos Parque Chacalluta.

- Los ingresos Centro Comercial: corresponden a los ingresos por concepto de arriendo y derechos de asignación de los locales comerciales.
- Los ingresos Gestión inmobiliaria: corresponden a los ingresos por concepto de arriendo (Recinto Amurallado, Barrio Industrial y Alto Hospicio) y derechos de asignación de terrenos ubicados en Barrio Industrial y Recinto Amurallado.
- Los ingresos Logística: corresponden a ingresos por concepto de tarifas de almacenamiento, control y distribución de mercaderías de los usuarios de ZOFRI S.A.
- Los ingresos Parque Chacalluta: corresponden a ingresos provenientes de la venta de terrenos de Zona Franca S.A. en Arica y servicios.

El siguiente cuadro nos muestra los Ingresos por áreas de negocio al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010:

Ingresos por área de negocios	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
CENTRO COMERCIAL	8.971.445	8.120.253
Ingresos por arriendo	7.172.572	6.394.412
Ingresos por derechos de asignación	727.373	705.359
Servicios y otros ingresos	1.071.500	1.020.482
GESTIÓN INMOBILIARIA	10.748.848	9.977.795
Ingresos por arriendo galpones	3.319.989	3.219.113
Ingresos por arriendo barrio industrial	3.841.120	3.565.254
Ingresos por derechos de asignación	2.230.877	1.901.604
Servicios y otros ingresos	1.356.862	1.291.824
LOGÍSTICA	2.267.402	1.871.715
Ingresos por almacenamiento	1.778.104	1.405.715
Servicios y otros ingresos	489.298	466.000
PARQUE CHACALLUTA	369.558	407.233
Venta de terrenos, arriendos e inscripciones	189.942	236.170
Servicios y otros ingresos	179.616	171.063
TOTAL	22.357.253	20.376.996

21.- COSTOS DE VENTAS

Los costos de explotación distribuidos por áreas de negocios correspondientes al 31 de diciembre de 2011 y 2010, fueron los siguientes:

Áreas de negocios	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Centro Comercial	(3.211.237)	(2.674.409)
Gestión Inmobiliaria	(3.956.996)	(3.775.321)
Logística	(1.215.195)	(1.101.981)
Parque Chacalluta	(232.505)	(308.748)
TOTAL	(8.615.933)	(7.860.459)

El siguiente cuadro nos muestra la composición de los costos de venta por los periodos terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010.

Costo de ventas	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Costo de concesión	(3.374.158)	(3.085.066)
Depreciación	(1.756.615)	(1.684.373)
Gastos empresas de servicios	(965.472)	(939.897)
Gastos generales	(679.062)	(826.296)
Remuneraciones	(564.946)	(466.584)
Consumos básicos	(282.565)	(341.321)
Otros costos de ventas	(304.373)	(46.050)
Mantenimiento y reparaciones	(430.151)	(238.372)
Publicidad y difusión	(258.591)	(232.500)
TOTAL	(8.615.933)	(7.860.459)

22.- GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y VENTAS

Los gastos de administración y ventas distribuidos por área de negocios para los periodos terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, fueron los siguientes:

Áreas de negocios	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Mall Comercial	(1.787.331)	(1.651.644)
Gestión Inmobiliaria	(2.262.590)	(2.095.580)
Centro Logístico	(816.198)	(736.397)
Parque Chacalluta	(299.595)	(263.208)
TOTAL	(5.165.714)	(4.746.829)

El siguiente cuadro muestra la composición de los gastos de administración y ventas.

Gastos de administración y ventas	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Remuneraciones	(2.959.385)	(2.751.796)
Gastos generales	(948.557)	(900.009)
Depreciación	(326.865)	(304.966)
Gastos computacionales	(225.292)	(144.534)
Desahucios e indemnizaciones	(185.863)	(115.816)
Publicidad corporativa	(158.963)	(165.890)
Gastos empresas de servicios	(186.968)	(154.828)
Consumos básicos	(157.006)	(156.812)
Mantenimientos y reparaciones	(112.053)	(97.174)
Bienes y servicios de consumo	(113.948)	(90.045)
Provisión deudores incobrables (*)	13.150	487.728
Ajustes IAS	196.036	(352.687)
TOTAL	(5.165.714)	(4.746.829)

(*) Durante el primer trimestre del año 2010, se recuperó un total de M\$ 466.609, monto que fueron castigados al cierre del ejercicio del año 2009.

23.- OTROS GASTOS

Otros gastos se componen de lo siguiente:

Otras pérdidas	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Pérdida por baja de bienes	(42.837)	(104)
TOTAL	(42.837)	(104)

24.- INGRESOS FINANCIEROS

Los ingresos financieros están compuestos por:

Ingresos financieros	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Intereses administración de cartera	131.919	-
Intereses depósitos a plazo	106.231	119.802
Intereses pagarés y otros documentos	57.451	49.902
Intereses fondos mutuos	10.204	4.736
Ajuste valor presente garantías	386.569	322.572
TOTAL	692.374	497.012

25.- GASTOS FINANCIEROS

Los gastos financieros están compuestos por:

Gastos financieros	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Diferencia valor presente documentos por cobrar	(26)	(4.070)
Diferencia valor presente pagarés	(6.711)	(40.810)
Comisiones bancarias	(1.038)	-
TOTAL	(7.775)	(44.880)

26.- OTRAS GANANCIAS

Otras ganancias se componen de las siguientes cuentas:

Otras ganancias	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Otros ingresos fuera de explotación	274.743	77.839
Recargo por retardo pago facturas	31.221	22.734
Utilidad venta de activos	1.200	1.783
TOTAL	307.164	102.356

Las otras ganancias se componen por: otros ingresos fuera de explotación generados por intereses préstamos a trabajadores y multas por retardo de trabajos contratados, recargo por retardo de facturas que corresponde a multa aplicada a usuarios en el retraso de sus cancelaciones y ajuste en el valor presente de las garantías.

27.- RESULTADO POR UNIDAD DE REAJUSTE

El efecto del resultado por unidades de reajuste a U.F. por los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010, se compone principalmente de las siguientes cuentas:

Resultados por unidades de reajuste	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Garantías recibidas	(326.544)	(132.590)
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	85.320	(24.254)
TOTAL	(241.224)	(156.844)

El resultado por unidades de reajuste que afecta a las garantías recibidas, a los documentos comerciales y otras cuentas por cobrar, es producto de la diferencia entre el valor nominal y el valor corregido monetariamente al 31 de diciembre respectivo.

28.- DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN

El detalle de la depreciación del ejercicio de propiedad, planta y equipos; propiedades de inversión y la amortización de los intangibles al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es el siguiente:

Conceptos	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Depreciación	1.963.620	1.880.946
Amortización	119.960	108.393
TOTALES	2.083.580	1.989.339

29.- COMPROMISOS DE CAPITAL

Durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2011, la Sociedad tiene en marcha, procesos de adjudicación y posterior ejecución los siguientes proyectos:

Proyecto	Inversión Total Proyecto M\$	Ejecución Financiera Proyecto M\$	Por Pagar M\$
Etapa IV Recinto Amurallado II - Fase I	1.236.600	1.095.300	141.300
Etapa IV, Recinto Amurallado II - Fase II	713.300	597.100	116.200
Etapa VII Mall (Diseño)	321.200	213.200	108.000
Desarrollo Alto Hospicio (Diseño)	311.100	200.800	110.300
Parque Industrial Alto Hospicio	16.261.700	0	16.261.700
Parque Automotriz Alto Hospicio	11.593.000	0	11.593.000
Edificio Estacionamientos y Etapa VI MALL	4.746.300	4.210.800	535.500
Reemplazo red agua potable, RA I	405.800	318.200	87.600
Servicio Visación Electrónica	1.897.700	1.293.800	603.900
Sistema detección incendio	375.000	333.700	41.300
Sistema Combate de incendios	184.900	59.700	125.200
Actualización plataforma tecnológica y equipos CCTV	526.400	115.200	411.200
Edificio de negocios, Puerta N° 3, RA I	104.100	86.900	17.200
Construcción oficina sector Patio de aforo	91.300	82.500	8.800
Sistema Workflow para Procesos	135.000	52.400	82.600
Reemplazo de equipos de Aire Acondicionado	525.000	6.900	518.100
Reemplazo luminarias instalaciones ZOFRI S.A.	403.300	2.800	400.500
TOTAL	39.831.700	8.669.300	31.162.400

30.- GASTOS DEL PERSONAL

La composición del gasto en personal al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es el siguiente:

Conceptos	31-12-2011	31-12-2010
Remuneraciones	2.718.456	2.612.348
Horas Extras	49.044	50.673
Bonos-Aguinaldos	323.241	250.545
Incentivo	250.013	112.611
Leyes sociales	174.058	152.793
Viáticos Nacionales - Extranjeros	9.520	8.333
TOTAL	3.524.331	3.187.303

La composición del personal al 31 de diciembre de 2011 y 2010, es la siguiente:

Estamento	31-12-2011	31-12-2010
Gerentes y Ejecutivos principales	17	16
Jefaturas Profesionales y Encargados	50	51
Trabajadores en general	126	125
Plazos Fijos	26	13
TOTAL	219	205

31.- RIESGO FINANCIERO

Para la administración del riesgo financiero de la empresa, se ha creado un Comité de Riesgo el cual es el responsable por el desarrollo y el monitoreo de las políticas de administración de riesgo de la empresa, supervisado por el Directorio.

La empresa ha desarrollado una cultura de riesgos que estimula el aprendizaje de la organización, la mejora continua y la confianza para que cualquier miembro comunique inmediatamente a sus jefaturas, luego de ocurridos y detectados: incidentes, errores, fallas, problemas, y eventos de riesgos que se materialicen ya sea que causen pérdidas o no.

a) Riesgo de Crédito: Riesgo de pérdida financiera originado en el hecho que un cliente o contraparte en un instrumento financiero no cumpla con sus obligaciones, se origina principalmente de los deudores por ventas.

Los clientes de la empresa, en su gran mayoría, son clientes con prestigio e historial de pago que permite realizar una evaluación bastante adecuada de la incobrabilidad de las carteras. Además, los pagos por concepto de derechos de asignación, que son los de mayor cuantía, están debidamente documentados mediante pagarés y no exceden de 12 meses.

La revisión de la recuperación de los deudores comerciales y documentos por cobrar se efectúa al menos mensualmente, a través del análisis de antigüedad de las cuentas llevado a cabo por la administración. Asimismo, la administración cuenta con medidas adicionales que permiten agilizar la recuperación de los créditos.

La empresa administra su exposición al riesgo de crédito siguiendo instrucciones del Ministerio de Hacienda en su circular N° 1.507, la cual establece un marco conservador de inversiones financieras mediante instrumentos de instituciones con calificaciones de riesgo de crédito de al menos nivel 1+ y AA- para instrumentos de corto y largo plazo, respectivamente.

b) Riesgo de Liquidez: Corresponde al riesgo que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras en los plazos comprometidos.

ZOFRI S.A. mantiene una política de liquidez consistente con una adecuada gestión de los activos y pasivos, buscando el cumplimiento puntual de los compromisos de cobro por parte de los clientes y optimización de los excedentes de caja diarios. La Compañía administra la liquidez para realizar una gestión que anticipa las obligaciones de pago y de compromisos de deuda para asegurar el cumplimiento de éstas en el momento de su vencimiento. Periódicamente, se realizan proyecciones de flujos internos, análisis de situación financiera y expectativas del mercado de deuda y de capitales para que, en caso de requerimientos de deuda, ZOFRI S.A. recurra a la contratación de créditos a plazos que se determinan de acuerdo con la capacidad de generación de flujos para cumplir con sus obligaciones.

Dada las características del negocio en que se desenvuelve la Sociedad, permanentemente recauda flujos de efectivo provenientes del arrendamiento de las propiedades de inversión y/o los derechos de asignación de los usuarios. Por otra parte, las obligaciones corrientes de la Sociedad son mínimas y no tiene obligaciones financieras suscritas. En Notas 12, 13, 14 y 15 se presentan detalladas las obligaciones corrientes y no corrientes. En este escenario, el riesgo de liquidez para Zona Franca de Iquique S.A. no se considera relevante y por ende no se considera necesaria la presentación de tabla de liquidez.

c) Riesgo de mercado: Corresponde al riesgo de que cambios en los precios de mercado, afecten la utilidad de la empresa o el valor de los instrumentos financieros que mantiene.

La Sociedad no cuenta con competidores locales, por tanto el riesgo de mercado no es significativo para el análisis.

La Sociedad, minimizando este riesgo mantiene las partidas de cuentas por cobrar, beneficios a los empleados (IAS) y las garantías recibidas valorizadas a su valor razonable.

d) Exposición al riesgo de moneda y tasa de interés: La Sociedad no realiza operaciones significativas en moneda extranjera que pudieran afectar su posición frente a fluctuaciones cambiarias o en las tasas de interés.

Respecto del valor de reajuste, la Sociedad recibe garantías de los clientes en Unidades de Fomento (UF) las cuales eventualmente son devueltas a tipo de cambio de la respectiva fecha de cambio, además, documenta en UF los pagarés por los derechos de asignación de sus usuarios.

32.- PARTES RELACIONADAS

Los Directores, Gerentes de área y demás personas que asumen la gestión de ZOFRI S.A., así como los Accionistas o las personas naturales o jurídicas a las que representan, no han participado al 31 de diciembre de 2011 y 2010, en transacciones inusuales y/o relevantes de la Sociedad.

Parte del directorio, ocupan cargos en otras entidades lo que resulta en que podrían tener alguna influencia sobre las políticas operativas de estas entidades, por lo cual, en cada caso, las transacciones han sido debidamente aprobadas por el Comité de Directores y ratificadas en el directorio, sin participación del director relacionado. Ninguna de estas transacciones fue significativa. La Sociedad es administrada por un Directorio compuesto por 7 miembros.

Según lo establecido en junta de accionistas, las remuneraciones de los directores son 10 UTM para cada director y por cada sesión a que asista, con un máximo de una sesión pagada al mes, más 7 UTM por cada director a título de remuneración fija mensual; el presidente del directorio percibe el doble y el vicepresidente una y media vez, de tales remuneraciones.

En el evento que se constituyan en la empresa comités de directorio, a cargo de asuntos específicos, el director que integre el respectivo comité percibirá una remuneración única y mensual, ascendente a 8,5 UTM por concepto de asistencia a sesiones, cualquiera sea el número de ellas a que asista en el mes, y cualquiera sea el número de comités que integre. Los comités de directorio constituidos son: de directores, auditoría, gestión, nuevos negocios y comunicaciones.

Por consiguiente, la remuneración total mensual de los directores que además forman parte de un comité es de UTM 25,5.

Además, en Junta ordinaria de accionistas, celebrada con fecha 30 de abril de 2010, se acordó fijar como remuneración de los miembros del Comité de Directorio, el mínimo establecido en el artículo 50-Bis de la Ley de Sociedades anónimas, esto es, la remuneración prevista para los directores - que equivale a UTM 25,5 más un tercio de su monto. Esta remuneración es compatible con la fijada para el directorio por asistencia a otros comités distintos de éste.

Compensaciones recibidas por el Directorio y personal clave

La Sociedad es administrada por un Directorio compuesto por siete miembros, cuyas remuneraciones al 31 de diciembre de 2011 y 2010 ascendieron a M\$ 140.909 y M\$126.212 respectivamente.

Las remuneraciones percibidas por la plana ejecutiva de ZOFRI S.A. a Diciembre 2011 y 2010 ascendieron a M\$ 794.495 y M\$ 761.746 además en 2011 se pagaron por desvinculaciones de ejecutivos M\$ 32.112.

33.- INSTRUMENTOS FINANCIEROS

Exposición al riesgo de crédito y pérdida por deterioro

A continuación se presentan las partidas con exposición máxima al riesgo de crédito y su correspondiente estimación de pérdida por deterioro a la fecha de cierre.

Cuentas por cobrar sujetas a riesgo	31-12-2011 M\$	Provisión incobrables M\$
Deudores por venta	806.085	55.174
Documentos por cobrar	2.196.211	14.205
Deudores varios	352.242	30.194
TOTAL	3.354.538	99.573

El movimiento de las pérdidas por deterioro del valor de las cuentas por cobrar es el siguiente:

Pérdida por Deterioro	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Saldo Inicial	(8.566)	479.162
Incremento (disminución) de deterioro del ejercicio	(13.150)	(487.728)
TOTAL	(21.716)	(8.566)

34.- ARRENDAMIENTO OPERATIVO

En condición de arrendador

La Compañía arrienda sus propiedades de inversión mantenidas como arrendamiento operativo.

De mantenerse las actuales condiciones de negocio, el pago mínimo futuro por concepto de arrendamiento para los próximos 4 años sería:

- MM\$ 14.608 para el año 2012
- MM\$ 21.205 para el año 2013
- MM\$ 21.551 para el año 2014
- MM\$ 21.908 para el año 2015

En condición de arrendatario

La Sociedad contrata arrendamientos menores por un canon total mensual de 150 UF, entre uno y dos años renovables automáticamente.

35.- DIFERENCIA DE CAMBIO

Dando cumplimiento a Oficio circular N° 595 de fecha 8 de abril de 2010, en su número 3, referente a información a revelar sobre efectos de las variaciones en las tasas de cambio de la moneda extranjera, se presenta información correspondiente a diferencia de cambio registrada al 31 de diciembre de 2011 y 31 de diciembre de 2010

Diferencia de cambio	31-12-2011 M\$	31-12-2010 M\$
Moneda extranjera US\$	(1.398)	(752)
TOTAL	(1.398)	(752)

36.- CONTINGENCIAS Y RESTRICCIONES

La Sociedad mantiene diversos juicios y acciones legales por, o en contra de ella, derivados de la operación normal. En opinión de la administración y de sus asesores legales, se estima que un eventual resultado adverso no afectaría significativamente los estados financieros de la Sociedad.

RESTRICCIONES

La porción de territorio de propiedad de ZOFRI S.A., entregada en concesión por el Estado de Chile, debe destinarse a los fines propios de la zona franca (Ley de Zonas Francas y cláusula octava del Contrato de Concesión).

37.- MEDIO AMBIENTE

En opinión de la administración y sus asesores legales internos y debido a la naturaleza de las operaciones que la Empresa desarrolla, no afectan en forma directa o indirecta el medio ambiente, por lo tanto a la fecha de cierre de los presentes estados financieros no tiene comprometidos recursos y no se ha efectuado pagos derivados de incumplimientos de ordenanzas municipales u otros organismos fiscalizadores.

38.- INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

La sociedad no ha realizado actividades de esta naturaleza durante los períodos cubiertos por los presentes estados financieros.

39.- HECHOS POSTERIORES

Con fecha 13 de marzo de 2012, mediante carta emitida por el Sistema de Empresas - SEP, se informó a la Sociedad que el programa de dividendos 2012 para Zofri S.A., será el reparto de un cien por ciento de las utilidades del ejercicio 2011, es decir un monto ascendente de M\$9.281.910.

Análisis Razonado

CONCEPTO	31/12/2011 M\$	31/12/2010 M\$
Indices de Liquidez (Veces)		
Liquidez Corriente	0,62	0,56
Razón Acida	0,62	0,56
Indices de Endeudamiento (Veces)		
Razón de Endeudamiento	1,80	1,55
Indices de Rentabilidad		
Rentabilidad del patrimonio	33,84%	28,62%
Rentabilidad del activo	12,08%	11,21%
Rentabilidad Activos Operacionales	18,63%	16,53%
Utilidad por acción	\$ 42,08	\$ 37,02
Retorno de dividendos	9,77%	11,83%
Indices de Eficiencia		
Margen Operacional	61,46%	61,42%
Proporción Gastos s/Ingresos	61,64%	61,87%
EBITDA	\$ 10.659.086	\$ 9.759.048
Presupuestado	\$ 10.172.000	

Resultado del ejercicio

El ejercicio 2011 le significó a ZOFRI S.A. un incremento en sus utilidades, 13,7%, en comparación con el periodo 2010. Al 31 de diciembre de 2011, los estados financieros de Zona Franca de Iquique S.A. muestran una utilidad de MM\$ 9.282, mientras que en 2010 alcanzó la suma de MM\$ 8.166. Este incremento fue obtenido principalmente por la generación de mayores ingresos y un incremento acotado de costos y gastos.

El aumento de los ingresos de la Compañía se explica por el aumento de 9,7% en los ingresos operacionales (MM\$1.980), originado por el mayor reconocimiento de derechos de asignación colocados en periodos anteriores y en el actual. De igual forma, se generaron mayores ingresos de la etapa III del Recinto Amurallado II y mayores ingresos en Mall, por renovación de derechos y mayores tarifas porcentuales respectivamente.

Dentro del ítem otros ingresos, la mayor contribución al aumento fueron los servicios de visación de documentos, cuotas de mantenimiento, byte transmitidos y recuperación de gastos de administración.

En tanto, entre las variaciones más relevantes en los costos de ventas, está el aumento por concepto de precio de concesión, asociado directamente al aumento de los ingresos por las actividades operacionales de MM\$289. Esta cifra representa un aumento del 9,4% respecto al gasto registrado en 2010. También hubo un aumento en los gastos de mantenimiento y reparaciones (MM\$192) producto principalmente de un programa de mejoramiento de la calidad servicio a los usuarios del Mall, recintos amurallados y barrio industrial, en temas como seguridad, aseo, infraestructura y mejoras al entorno.

Por otra parte, los costos de explotación aumentaron en el ítem remuneraciones, por una mayor dotación y por la provisión de incentivo asociada a cumplimiento de metas, todo por un total de MM\$98. La depreciación también contribuye a este aumento con MM\$ 72 más que en 2010, correspondiente a las mayores inversiones realizadas. También aumentaron entre otros los gastos de empresas de servicio, como aseo y seguridad, además de gastos de publicidad, por MM\$104 producto de la mayor dinámica operacional y aumento de espacios.

Respecto a los gastos de administración y ventas, los mayores gastos en 2011 fueron influenciados por el efecto de la recuperación en 2010 de MM\$467, montos que fueron castigados al cierre del ejercicio del año 2009 y que contablemente de acuerdo a norma IFRS se imputan a estos gastos. Esta recuperación representó un menor gasto por este concepto respecto al año 2011. Por otra parte las remuneraciones aumentaron debido a que el presente período se cuenta con una mayor dotación y una provisión de incentivo del personal asociada a cumplimiento de metas y otros mayores gastos de empresa de servicio de aseo y seguridad, entre otros.

Dentro de los ítems no relacionados con la operación los intereses obtenidos por las inversiones en el mercado de capitales e intereses cobrados a clientes aportaron MM\$131 más que en 2010, además de obtención de otros ingresos y el efecto del valor presente de garantías de usuarios contribuyen a un mejor resultado final con un aumento de MM\$ 205 con respecto a 2010. Por el contrario el reajuste de activos y pasivos financieros generaron un resultado negativo de MM\$84.

INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros presentan un aumento positivo respecto al ejercicio de 2010, debido a la mejora del perfil de los pasivos de la empresa y el aumento de la rentabilidad en 2011.

El indicador de liquidez corriente presenta un aumento respecto de 2010 (0,06 veces) la relación entre activos y pasivos corrientes derivados de la operación se mantiene, el aumento de efectivo y efectivo equivalente guarda relación con la provisión de fondo para hacer frente a las obligaciones corrientes más significativas que son la provisión del 100% del resultado del ejercicio.

En tanto, el índice de endeudamiento muestra una variación negativa de (0,25) veces respecto a la registrada en 2010, lo que se explica por el aumento de los ingresos diferidos por conceptos de derechos de asignación colocados durante el ejercicio 2011, además de una mayor provisión de dividendos por pagar, producto de los mayores resultados en comparación a igual fecha del 2010.

Por su parte, en los indicadores de rentabilidad, se aprecia un aumento en la rentabilidad del patrimonio debido al mayor resultado obtenido en el ejercicio 2011, que también se traduce en un aumento de la rentabilidad sobre activos, superior en 0,88%

Los indicadores de eficiencia se presentan levemente positivos respecto a los del año 2010. El Margen Operacional sube de 61,42% en el 2010 a 61,46% en el 2011, derivado del mayor aumento de los ingresos en proporción a los costos de explotación. Mismo efecto positivo se produce en la proporción de los gastos que disminuyó de 61,87% en 2010 a 61,64%.

ANALISIS DEL FLUJO DE EFECTIVO (Cifras en Millones de pesos)

Concepto	Ene - Dic 2011	Ene - Dic 2010	Variación MM\$	%
Saldo inicial efectivo y efectivo equivalente	5.608	5.068	540	10,7
Flujo originado por actividades de operación	13.475	12.906	569	4,4
Flujo originado por actividades de Inversión	(3.053)	(3.386)	333	(9,8)
Flujo originado por actividades de financiamiento	(8.772)	(8.981)	208	(2,3)
Saldo Final efectivo y efectivo equivalente	7.258	5.608	1.650	29,4
Variación neta del efectivo y efectivo equivalente ejercicio	1.650	540		

La variación neta positiva del efectivo y efectivo equivalente de \$1.650 millones del ejercicio 2011, comparada con la variación positiva de \$ 540 del ejercicio 2010, presenta esta diferencia producto de:

- a) Mayor flujo positivo en actividades de operación, producto de la mayor recaudación de clientes por sobre el aumento de los valores cancelados a proveedores y empleados
- b) Menor flujo negativo de actividades de inversión, producto menores adquisiciones de activos fijos que en 2010.
- c) Menor flujo negativo de actividades de financiamiento debido a que en 2011 se distribuyeron mayor cantidad de dividendos, pero se vieron compensados con la recepción de mayores garantías de clientes.

ANALISIS DE RIESGO DE MERCADO

El riesgo de mercado corresponde a cambios en el precio del mercado que puedan afectar la utilidad de la empresa o el valor de los instrumentos financieros que mantiene. Este tipo de riesgos está absolutamente acotado y no alcanza a ser significativo puesto que los activos y pasivos de la sociedad no se valorizan de acuerdo a precios de mercado.

La sociedad acumuló en el ejercicio 2011 un Ebitda de \$10.659 millones, mientras que en el año 2010 obtuvo \$9.759 millones, lo cual representa un aumento de un 9,2%.

El activo fijo operacional de la Sociedad está compuesto fundamentalmente por terrenos y edificaciones.

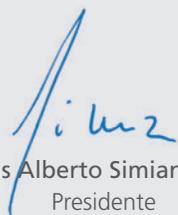
Los terrenos tienen la particularidad de encontrarse en una zona geográfica de extraterritorialidad aduanera que permite a las empresas usuarias del sistema franco gozar de franquicias aduaneras y exenciones tributarias. Esta situación imposibilita la determinación de un valor de mercado, dado que tal mercado es único y discurre exclusivamente dentro de los límites territoriales que el legislador ha determinado para la franquicia. Los precios de las transacciones se determinan a través de licitaciones de asignaciones de usos de terrenos y edificaciones que adquieren los usuarios de la Zona Franca.

En lo que respecta a la administración de los riesgos inherentes a la gestión del negocio específico de ZOFRI S.A., la política implementada por el Directorio ha propiciado por un lado la preferencia por criterios de prudencia en las decisiones y, por otro, el análisis y seguimiento permanente de los principales factores que afectan el negocio. Así, la empresa no realiza habitualmente operaciones significativas en moneda extranjera que pudieran afectar su posición financiera a fluctuaciones cambiarias o en las tasas de interés.

El giro de la sociedad es la administración y explotación de la Zona franca de Iquique, sus principales activos generadores de ingresos lo constituyen los terrenos e instalaciones que son arrendados para actividades de ventas al por mayor y al detalle. La demanda por dichas instalaciones proviene de las empresas usuarias del sistema, las que a su vez realizan sus operaciones de venta a distintos mercados y que para 2011 se distribuyeron en un 43,4% al extranjero y en un 56,6% al mercado nacional. De esta forma, la demanda por uso de terrenos e instalaciones de ZOFRI S.A. depende de manera significativa tanto del comportamiento del mercado nacional como de los mercados externos, tales como: Bolivia, Perú y Paraguay, atento a lo cual el Directorio ha optado por una estrategia de diversificación con el objeto de atenuar eventuales fluctuaciones negativas en los mercados de nuestros clientes.

Declaración de Responsabilidad

Los suscritos en calidad de Directores y Gerente General de la Zona Franca de Iquique S.A., declaran bajo juramento que la información contenida en la presente Memoria Anual que corresponde al Ejercicio 2011, es la expresión fiel de la verdad, por lo que asumen la responsabilidad correspondiente.



Luis Alberto Simian Díaz
Presidente
4.182.030-6



Samuel Eduardo Puentes Lacámara
Vicepresidente
4.508.097-8



Felipe Pérez Walker
Director
5.191.340-k



Miguel Bejide Catrileo
Director
5.544.360-2



Ignacio Briones Rojas
Director
12.232.813-9



Giorgio Macchiavello Yuras
Presidente
9.325.413-9



Héctor Eugenio Cortés Mangelsdorff
Gerente General
6.787.331-9



Informe de los Auditores Independientes

Ernst & Young Chile
 Presidente Riesco 5435, piso 4
 Las Condes
 Santiago
 Tel: 56 2 676 1000
 Fax: 56 2 676 1010
 www.eychile.cl

Accionistas y Directores
 Zona Franca de Iquique S.A.

Hemos efectuado una auditoría al estado de situación financiera de Zona Franca de Iquique S.A. al 31 de diciembre de 2011 y a los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha. La preparación de dichos estados financieros (que incluyen sus correspondientes notas), es responsabilidad de la Administración de la Compañía Zona Franca de Iquique S.A. Nuestra responsabilidad consiste en emitir una opinión sobre estos estados financieros, con base en la auditoría que efectuamos. Los estados financieros de Zona Franca de Iquique S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2010, fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades sobre los mismos, en su informe de fecha 18 de marzo de 2011. El Análisis Razonado y los Hechos Relevantes adjuntos no forman parte integrante de estos estados financieros; por lo tanto, este informe no se extiende a los mismos.

Nuestra auditoría fue efectuada 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 el examen, a base de pruebas, de evidencias que respaldan los montos e informaciones revelados en los estados financieros. Una auditoría comprende, también, una evaluación de los principios de contabilidad utilizados y de las estimaciones significativas hechas por la Administración de la Compañía, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que nuestra auditoría constituye una base razonable para fundamentar nuestra opinión.

Al 31 de diciembre de 2011 y 2010, la Compañía ha registrado en el pasivo corriente dividendos no declarados a la fecha de cierre, que representan el 100% de las utilidades por los ejercicios de 2011 y 2010, en función de su política actual de pagar dividendos equivalente a la totalidad de sus resultados del ejercicio. Las Normas Internacionales de Información Financiera establecen que solamente se debe registrar aquellos dividendos que han sido declarados por el directorio de la Compañía o en su defecto el monto de la obligación mínimo legal, lo cual bajo la ley de sociedades anónimas corresponde solamente a un 30% de las utilidades del año. Lo anterior obedece a que en forma expresa la Norma Internacional de Contabilidad establece que la práctica habitual de una entidad en pagar dividendos no puede ser considerado como una obligación constructiva y por lo tanto tal práctica no genera una obligación por el pago de dividendos. Dicho registro de dividendos por pagar en forma discrecional por parte de la Compañía resulta en que un mayor pasivo por dividendos por pagar y un menor patrimonio en M\$ 6.497.337 y M\$ 5.716.547 al 31 de diciembre de 2011 y 2010, respectivamente.

En nuestra opinión, excepto por los efectos de registrar el 100% de la utilidad del ejercicio 2011 como dividendos por pagar según se indica en el párrafo anterior, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Zona Franca de Iquique S.A. al 31 de diciembre de 2011, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.


 Miguel Angel Salinas B.

ERNST & YOUNG LTDA.

Santiago, 27 de marzo de 2012

Glosario

Cohecho a Funcionario Público: el artículo 250 del Código Penal entiende por Cohecho “El que ofreciere o consintiere en dar a un empleado público un beneficio económico, en provecho de éste o de un tercero, para que realice acciones u omisiones indebidas en su trabajo”.

Lavado de Activos: Se entiende por Lavado de Activos introducir en la economía activos de procedencia ilícita, dándoles apariencia de legalidad al valerse de actividades lícitas, en otras palabras ocultando o disimulando la naturaleza, origen, ubicación, propiedad, o control de dinero o bienes obtenidos ilegalmente.

Operación sospechosa: Se entiende por operación sospechosa todo acto, operación o transacción que, de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulte inusual o carente de justificación económica o jurídica aparente, sea que se realice en forma aislada o reiterada.

Usuario: Cliente de ZOFRI S.A. que ha adquirido la calidad de usuario de ZOFRI, y que goza de las franquicias de la zona franca.

Tabla de Contenidos G3.1 GRI

Indicador	Descripción	Reportado	Página
1: Estrategia y Perfil			
1.1	Declaración de la alta dirección	Completo	5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	5
2: Perfil de la Organización			
2.1	Nombre de la organización informante	Completo	7
2.2	Marcas, productos y servicios	Completo	7
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	24
2.4	Ubicación de la casa matriz	Completo	12, 183
2.5	Países en los que opera la organización	Completo	7, 26
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma legal	Completo	8
2.7	Principales mercados de destino	Completo	32
2.8	Dimensión de la organización informante	Completo	8, 54, 67
2.9	Principales decisiones adoptadas durante el periodo que cubre la memoria	Completo	20
2.10	Premios recibidos en el período reportado	No hubo premios	90
3: Parámetros del Reporte			
3.1	Periodo que cubre el reporte	Completo	25
3.2	Fecha del reporte inmediatamente anterior	Completo	25
3.3	Ciclo del reporte	Completo	25
3.4	Punto de contacto	Completo	29
3.5	Proceso para definir el contenido del reporte	Completo	25, 26
3.6	Límites del reporte (países, regiones, divisiones, instalaciones, filiales, etc)	Completo	7, 26
3.7	Informar sobre alguna limitación en el alcance o límite del reporte	Completo	29
3.8	Base para reportear sobre Jointventures, divisiones subsidiarias, operaciones tercerizadas y otras	ZOFRI no tiene JoinVentures, divisiones subsidiarias ni operaciones tercerizadas	Zofri no tiene Join Ventures, divisiones subsidiarias ni operaciones tercerizadas
3.9	Técnicas para la medición de datos y bases de cálculos	Completo	26, 102
3.10	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información entregada en los reportes previos	Completo	25, 113
3.11	Cambios significativos en el alcance, límites o métodos de medición aplicados en este reporte, respecto del anterior	Completo	29
3.12	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro de la memoria	Completo	29, 172
3.13	Políticas y prácticas relacionadas con la búsqueda del aseguramiento externo del reporte	Completo	29
4: Gobierno, compromisos e involucramiento			
4.1	La estructura de gobierno de la organización	Completo	15
4.2	Función del más alto ejecutivo	Completo	24
4.3	Estructura directiva	Completo	15
4.4	Participación de accionistas y empleados	Parcial	13
4.5	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros del más alto órgano de gobierno	Completo	14, 16, 69
4.6	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para evitar conflictos de intereses	Completo	15
4.7	Proceso para determinarlas calificaciones y la experiencia de los miembros del más alto órgano de gobierno para guiar la estrategia de la organización sobre temas económicos, de medio ambiente y sociales	Completo	16

Indicador	Descripción	Reportado	Página
4.8	Declaraciones de misión y valores	Completo	10
4.9	Proceso de los miembros del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y la gestión del desempeño social, medioambiental y económico de la organización	Completo	19
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	Completo	19
4.11	Explicación si la organización ha adoptado un enfoque o principio precautorio	ZOFRI no ha adoptado formalmente un principio precautorio	Zofri no ha adoptado formalmente un principio precautorio
4.12	Cartas, principios u otras iniciativas externas de tipo económicas, ambientales y sociales a las cuáles la organización suscribe o apoya	ZOFRI está alineada y apoya ISO26000	Zofri está alineada y apoya ISO26000, pero no lo declara explícitamente en este reporte
4.13	Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de asesoramiento	Completo	29
4.14	Lista de grupos de interés involucrados con la organización	Completo	26
4.15	Base para la identificación y selección de los grupos de interés	Completo	26
4.16	Enfoque del involucramiento con los distintos grupos de interés	Completo	26
4.17	Principales cuestiones y asuntos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	Completo	26, 27

INDICADORES ECONÓMICO FINANCIEROS

DMA: : Los Estados Financieros de la Compañía, correspondientes a los ejercicios terminados al 31 de diciembre de 2011 y 2010 han sido preparados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Aspecto: DESEMPEÑO ECONÓMICO

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación; retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	14, 53, 69, 114, 115, 119
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	112
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	69
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	52, 65, 117

Aspecto: PRESENCIA EN EL MERCADO

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	68
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	89, 90
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	35, 87

Aspecto: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	Completo	118
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	34, 35

Indicador	Descripción	Reportado	Página
INDICADORES DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
DMA: La mayoría de las personas adultas, para poder mantenerse, destinan al menos un tercio de su vida a trabajar. Las empresas donde se desempeñan no pueden asegurarles que van a ser felices, pero sí pueden proveerles de las condiciones que les permitan atender a sus funciones de forma grata y que les apoyen en su desarrollo integral.			
Aspecto: EMPLEO			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	67
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	68, 69, 70
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal.	Completo	72, 84
LA15	Vuelta al trabajo y tasas de retención después de la licencia parental, por el género.	Completo	72
Aspecto: RELACIONES EMPRESA/TRABAJADORES			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	71, 91
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	91
Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	77, 79
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por género.	Completo	79
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	78, 79
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	80
Aspecto: FORMACIÓN Y EDUCACIÓN			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado pro categoría de empleado.	Completo	81
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión de sus carreras profesionales.	Completo	81
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	84, 85
Aspecto: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	84
Aspecto: IGUAL REMUNERACIÓN PARA MUJERES Y HOMBRES			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	68, 75
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL DERECHOS HUMANOS			
DMA: En materia de derechos humanos, dado que la Constitución Política del Estado, las leyes chilenas y el Código del Sistema de Empresas Públicas (SEP) vigente desde abril de 2008, consideran y resguardan dichos derechos, ZOFRI S.A. no ha elaborado una política especial al respecto. No obstante ello, vela por el fiel cumplimiento de la legislación vigente, incluyendo aquellos contemplados en los Tratados Internacionales suscritos y ratificados por Chile.			
Aspecto: PRÁCTICAS DE INVERSIÓN Y ABASTECIMIENTO			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Completo	87
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	89
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Parcial	90
Aspecto: NO DISCRIMINACIÓN			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	75, 86, 90

Indicador	Descripción	Reportado	Página
Aspecto: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS			
HR5	Actividades de la Compañía en las que el derecho de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	91
Aspecto: EXPLOTACIÓN INFANTIL			
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Completo	91
Aspecto: TRABAJO FORZADO			
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Completo	91
Aspecto: PRÁCTICAS DE SEGURIDAD			
HR8	Porcentaje de personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completo	90
Aspecto: DERECHOS DE LOS INDIGENAS			
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Completo	86, 91
Aspecto: EVALUACIÓN			
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos a revisiones de los derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	Completo	87
Aspecto: SOLUCIÓN			
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas por medios oficiales, y mecanismos de reclamo	Completo	87
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL SOCIEDAD			
DMA: ZOFRI es reconocida por la comunidad de las regiones Primera y Décimo Quinta como parte sustancial de su desarrollo, no sólo económico, sino que también social y cultural.			
Aspecto: COMUNIDAD			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo la entrada, operación y salida de la empresa.	Completo	36 – 48
SO9	Operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	Completo	48
SO10	Medidas de prevención y de mitigación aplicadas en operaciones con importantes repercusiones negativas reales o potenciales en las comunidades locales.	Completo	48
Aspecto: CORRUPCIÓN			
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	93
FS9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Completo	93
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	En 2010 ZOFRI confeccionó su política de prevención de delitos, se espera capacitar en 2012	En 2010 Zofri confeccionó su política de prevención de delitos, por lo que todavía no se capacita al personal en este tema, pero se espera poder hacerlo entre 2011 y 2012
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	93, 94

Indicador	Descripción	Reportado	Página
Aspecto: POLÍTICA PÚBLICA			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	94
SO6	Valor total de las aportaciones financieras yen especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	94
Aspecto: COMPORTAMIENTO DE COMPETENCIA DESLEAL			
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	95
Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	95
INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIAL RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
DMA: El sistema ZOFRI está constituido por 1.994 empresas usuarias las que hacen uso de las franquicias y beneficios que les otorga el Sistema Franco. Estas empresas operan en las ciudades de Iquique (Recinto Amurallado, Barrio Industrial y Mall ZOFRI); en Alto Hospicio (Parque Empresarial y Automotriz) y en Arica (Parque Industrial Chacalluta).			
Aspecto: SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y la seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	52, 54 – 55
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Completo	52, 54 – 55
Aspecto: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS			
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	65
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	Completo	95
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	64
Aspecto: COMUNICACIONES DE MARKETING			
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	43
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	95
Aspecto: PRIVACIDAD DE CLIENTES			
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	60
Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	95
INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL			
DMA: Estar geográficamente ubicados en el casco urbano de una ciudad establecida en el Desierto de Atacama, el más seco del mundo, es un desafío especial para la gestión de ZOFRI S.A. Por las características propias de su giro, los impactos ambientales más complejos de la Compañía tienen que ver con el consumo de energía y el manejo de residuos sólidos no peligrosos.			

Indicador	Descripción	Reportado	Página
Aspecto: MATERIALES			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Por su giro la materialidad se da fundamentalmente en servicios valorizables y no en materiales físicos (por volumen o peso)	100, Por su giro la materialidad se da fundamentalmente en servicios valorizables y no en materiales físicos (por volumen o peso)
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	100
Aspecto: ENERGÍA			
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	102, 105
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	ZOFRI no tiene consumo indirecto de energía.	Zofri no tiene consumo indirecto de energía.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Completo	105
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	106
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completo	107
Aspecto: AGUA			
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completo	108
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	108
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y utilizada.	NO ESTA	107
Aspecto: BIODIVERSIDAD			
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Completo	98
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Completo	98
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A través del 15% de aporte a las comunas de la primera y decimoquinta regiones del país, se protegen y restauran hábitats de alta biodiversidad, pero por ley esta tarea no puede ser supervisada por ZOFRI, de modo que no resulta posible informar al respecto.	A través del 15% de aporte a las comunas de la primera y decimoquinta regiones del país, se protegen y restauran hábitats de alta biodiversidad, pero por ley esta tarea no puede ser supervisada por Zofri, de modo que no resulta posible informar al respecto.

Indicador	Descripción	Reportado	Página
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	98
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenazas de la especie.	Completo	98
Aspecto: EMISIONES, VERTIDOS Y RESIDUOS			
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	102
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	104 – 105
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	105
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Completo	103
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	Completo	103
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo	108
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	99
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo	108
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completo	101
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Sin Materialidad	Zofri como empresa está en el desierto más árido del mundo, por lo que este punto no tiene materialidad, además que por su giro, Zofri no tiene vertidos de agua excepto domésticos los que se informan en la página 118, ni aguas de escorrentía.
Aspecto: PRODUCTOS Y SERVICIOS			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	103
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son reciclados al final de su vida útil por categorías de productos.	Sin materialidad	Por el tipo de producto de Zofri, (inmobiliaria, administración de recinto franco) no tiene materialidad, ya que es un servicio y no un producto factible de embalar.
Aspecto: CUMPLIMIENTO NORMATIVO			
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Completo	99
Aspecto: TRANSPORTE			
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	Completo	109
Aspecto: GENERAL			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcial	99

Evaluación

Reporte de Sostenibilidad 2011 - ZOFRI S.A.

Con el fin de perfeccionar nuestra gestión le agradeceremos nos haga llegar su opinión.

1. *¿A cuál grupo de interés pertenece usted?*

- Inversionista
- Cliente
- Proveedor
- Trabajador
- Comunidad
- Estado
- Otro. Indicar:

2. *¿Qué nota le pondría al reporte?
(Califique de 1 a 5, siendo 1 el más negativo y 5 el más positivo)*

- La información es comprensible (entiendo bien lo que dice)
- Tiene una estructura ordenada (encuentro lo que busco)
- Cuenta con un diseño adecuado (las fotos y los gráficos agregan valor al texto)
- Tiene toda la información que necesito y/o deseo conocer
- La cantidad de información es la adecuada

3. *Seleccione y enumere las secciones que tienen más interés para usted en orden de prioridad, donde 1 es la más importante.*

- Mensaje del Gerente general
- Dimensión económico financiera
- Prácticas laborales
- Derechos humanos
- Sociedad
- Responsabilidad sobre el producto
- Dimensión medioambiental.

4. *¿Tiene alguna sugerencia u opinión adicional sobre el presente reporte?:*

Le agradeceremos responder este cuestionario y enviarlo a Johanna Díaz a reportezofri@zofri.cl

FRANQUEO CONVENIDO
MALL ZOFRI - IQUIQUE

REMITENTE CLASIFICADOR N° 1
SECCION: GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES
ZONA FRANCA
MALL ZOFRI - IQUIQUE

CIRCULA SIN FRANQUEO PREVIO

RESP. POST POR PAGAR
REGISTRO N° 1

ZONA FRANCA DE IQUIQUE S.A.
EDIFICIO CONVENCIONES S/N ZOFRI
CLASIFICADOR N° 1
AGENCIA DE CORREOS MALL ZOFRI
IQUIQUE - CHILE

W W W . z o f r i . c o m

Zona Franca de Iquique S.A.

Iquique

Edificio de Convenciones ZOFRI S/N, Iquique
Casilla 1517 - Iquique
Fono: (56) (57) 515100
Fax: (56) (57) 515551
E-mail: aclientes@zofri.cl

Arica

Parque Industrial Chacalluta ZOFRI
Camino Aeropuerto ChacallutaS/N
Casilla 5-D - Arica
Fono (56) (58) 585000
Fax(56) (58) 585003

Santiago

Isidora Goyenechea N° 3600 Of. 1001
Las Condes
Fono (56) (2) 3788211
Fax (56) (2) 3788103

Punto de contacto: Johanna Díaz Riquelme
reportezofri@zofri.cl

Edición: Comunicaciones ZOFRI S.A.
Octopus Consultores
info@octopusconsultores.cl
www.octopusconsultores.cl

Diseño: IconoImagen
clopez@iconoimagen.cl

Imprenta: Quad/Graphics Chile S.A.

Número de ejemplares: 650 ejemplares impresos

Tipo de papel utilizado: UPM Fine 120 de 120 grs, y Bond blanco de 106 grs.





En este reporte se incluyeron fotos ganadoras del concurso fotográfico
"Rostros de mi Región"