#### **CONSIDERACIONES PREVIAS**



# Avances en el trabajo de elaboración y exposición:

Este es el quinto Balance Social de la Cooperativa Eléctrica de Concordia. En la búsqueda de la mejora continua, como consecuencia del propio espíritu de este instrumento, hemos avanzado un poco más en la rigurosidad de la recopilación, producción, elaboración y exposición de la información social, adaptando el modelo según las particularidades de nuestra cooperativa y las necesidades que plantea exponer la gestión social de la empresa.

Uno de los principales aspectos técnicos a destacar como avance en esta nueva edición del balance social, es la generación de un informe con mayor apertura hacia los diferentes públicos con los que se relaciona la Cooperativa y a los que finalmente llega el balance social como destinatarios de la información contenida en él. En este sentido hemos avanzado en varios aspectos en lo que hace a la incorporación de un mayor número de cuadros y gráficos que tienen como objetivo resumir de forma más clara y accesible la información cuantificada en cada indicador. Estos gráficos se exponen no solo en el apartado de "información complementaria" sino que acompañan al análisis de cada uno de los indicadores. Como se sabe, los modelos gráficos ofrecen una mayor accesibilidad a la hora de comunicar y en este caso creemos que aportarán una lectura y comprensión más ágil y amigable, lo que posibilitará ampliar la democratización de la información.

Otra incorporación importante en este intento de construir un modelo más abierto y más "social", es la creación de una "guía para la lectura del Balance Social" que, en esta edición se ubica antes del análisis de los indicadores del primer principio, y que en forma gráfica explica sintéticamente cuáles son las partes de cada planilla u hoja del balance, lo que permitirá al lector no solo guiarse mas rápidamente en la lectura, sino también entender el contenido y significado de cada una de las secciones y términos que se utilizan.

En lo metodológico y en cuanto al incremento en la cantidad y calidad de información de este quinto Balance Social, debemos señalar también la continuación y profundización de la **Cuenta de Valor Agregado Cooperativo (VAC)**, tal como lo sugiere la Alianza Cooperativa Internacional<sup>1</sup>.

También se destaca como otra importante incorporación en este ejercicio, un nuevo apartado destinado al "análisis de los grupos de interés", donde pretendemos iniciar la identificación y clasificación de los diferentes públicos o stakeholders internos y externos, con los que se relaciona la Cooperativa, para luego detectar las necesidades de tipo social de los mismos. Este punto es de una potencialidad altamente significativa para la gestión puesto que, como decimos, luego de la identificación de los grupos mencionados, debería continuar la etapa de análisis y diagnóstico de las relaciones sociales establecidas con cada uno y, si cabe, la reformulación o mejora de calidad de la misma.

Por último destacamos también dos nuevas incorporaciones importantes; por un lado, el agregado de otro nuevo apartado que ubicamos previo a las palabras finales, al que denominamos "Acciones Sociales Posteriores al Cierre". Creemos que esta incorporación (de igual sentido a la establecida en los Estados Contables) contribuye a reflejar más fielmente la realidad de la dinámica institucional puesto que la continuidad de las acciones forma parte de un devenir constante. Por ello es que hay hechos de impacto social, que si bien se producen fuera del cierre del ejercicio, aparecen como una proyección de acciones planificadas, desarrolladas o llevadas a cabo durante dicho período de análisis, por lo que creemos necesario hacer una referencia a los mismos.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>En este sentido cabe destacar que para la elaboración del primer modelo consideramos las adaptaciones realizadas por la Cooperativa Eléctrica de Zárate (provincia de Buenos Aires) cuyo balance social está a cargo de los Lic. Liliana González, Juan Carlos San Bartolomé y equipo.



La restante incorporación es un apartado que si bien no se constituirá estrictamente como una incorporación visible en el cuerpo del Balance, sí formará parte del Informe que se expondrá internamente; intentando formalizar recomendaciones, comentarios y sugerencias que el equipo realiza a los diferentes responsables de áreas y al consejo de administración, originadas a partir del análisis de la información expuesta, pero que hasta ahora no quedaban asentadas en ningún documento. Entendemos que los diversos aspectos contenidos en este apartado denominado "propuestas o ejes para la acción", contribuirán positivamente a la mejora de la calidad de gestión organizacional, reforzando la idea que el Balance Social no sólo es un instrumento de medición, sino también una herramienta de gestión y cambio cultural.

# Difusión y comunicación de los resultados del Balance:

Somos conscientes que hay asignaturas pendientes en lo que se refiere a difusión de la temática en los ámbitos interno y externo. En el interno, si bien hemos avanzado en la consolidación del trabajo y se han ido sumando aportes importantísimos desde distintos sectores de la institución, que se van incorporando a esta tarea, aún es muchísimo lo que resta por hacer en cuanto a la democratización y conocimiento de la herramienta para la gestión organizacional. Es un largo camino el que queda por recorrer a fin de que se conozca el Balance Social no solo como instrumento de medición del cumplimiento de los principios y valores cooperativos, sino fundamentalmente como herramienta de gestión y para esto es fundamental comprender la información expuesta y luego valorarla como insumo en el proceso de toma de decisiones.

En el ámbito externo se desarrollaron algunas acciones positivas en este sentido, fundamentalmente con relación a la presentación de nuestra experiencia en Seminarios y Congresos vinculados al cooperativismo y a la temática de RSE y Balance Social Cooperativa.

La principal asignatura pendiente en este ámbito, continúa siendo la vinculación con cooperativas que están elaborando el balance social y el intercambio de indicadores básicos con las mismas. Reiteramos que no son muchas las cooperativas que desarrollan balance social y menos aún las eléctricas o de servicios públicos que trabajan en el tema como para permitirnos generar análisis comparativos; aspecto sumamente necesario para el estudio crítico de las acciones sociales y para alcanzar uno de los objetivos fundamentales que la ACI (Alianza Cooperativa Internacional) propone con la elaboración de estos informes.

A pesar de esto y como mencionamos en el cuarto balance, los avances logrados continúan siendo reconocidos en otros ámbitos en nuestro país. Uno de los hechos más destacados, probablemente desde que hemos comenzado con esta tarea, ha sido la designación de nuestra institución como "Cooperativa Referente" de la Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad en la temática de balance social y la incorporación de los miembros integrantes de nuestro Equipo de RSE y Balance Social, al Banco de Expertos de dicha Federación.

También hemos sido invitados nuevamente a exponer sobre esta temática en las Jornadas de Actualización en Administración Cooperativa organizadas por FACE, que este año fueron dictadas en la sede de COPERAR, íntegramente por los integrantes de nuestro equipo.

Otro hecho sumamente destacable en esta línea es la presentación formal del trabajo que venimos desarrollando, en el ámbito de nuestro organismo de contralor a nivel provincial (IPCyMER) Instituto de Promoción Cooperativa y Mutualidades de Entre Ríos; el que ha tenido como respuesta inmediata a través de su Director, el Dr. Ricardo Echemendy, la idea de realizar acciones conjuntas de capacitación y difusión de la temática Balance Social Cooperativo y Responsabilidad Social Empresaria Cooperativa en el ámbito de la provincia de Entre Ríos.

Estas repercusiones fuera de nuestra institución, además de posicionar a nivel nacional y pro-



vincial a nuestra cooperativa en una temática nueva en algunos aspectos, nos dan la pauta que estamos transitando por el camino correcto.

Otro hecho que valida la afirmación anterior es la participación de nuestra cooperativa luego del cierre de este ejercicio en un evento internacional sobre Cooperativismo, el 4to Seminario Académico Internacional sobre Procesos Cooperativos e Iniciativas Económicas Asociativas donde a través de diferentes trabajos científicos se pudo difundir la labor que la Cooperativa viene desarrollando como una de las pioneras en la temática.

Cabe mencionar también que este año nuestra institución cumplió 75 años y por esta razón llevó a cabo una serie de eventos para celebrarlos. Uno de dichos eventos fue el dictado de conferencias y talleres. La temática de la Responsabilidad Social Empresaria y el Balance Social Cooperativo estuvieron presentes, en un taller al que asistieron estudiantes, cooperativistas, autoridades locales del ámbito académico y estatal y responsables del área de RSE de otras organizaciones.

# Aportes del Balance a la gestión:

Con relación al aporte que el balance genera a la gestión, podemos mencionar los cambios que algunos sectores de la empresa van incorporando en la forma de recolectar y almacenar la información (no sólo de contenido social, sino también la económica) lo que impacta directa o indirectamente en la toma de decisiones de cada área. En este sentido se produjeron algunos cambios interesantes como ser:

- En el Servicio de Internet se comenzaron a registrar los motivos de bajas de los asociados;
- En el Área de Comisiones del Consejo de Administración se establecieron Planilla para el Seguimiento del trabajo realizado (Comisión de Rezagos) y se propuso un modelo de Registro para asentar las decisiones emanadas en las reuniones de cada Comisión, el cual se presentará como propuesta para decisión en el seno del mismo Consejo.
- En el Departamento de Personal y junto al área de Sistemas, se logró sistematizar gran parte de la información sobre el personal.
- En la Sindicatura se creó un Registro para el Seguimiento de las Consultas y Reclamos de Asociados.
- Se aprobó el proyecto presentado por el equipo de Balance Social que permitirá esta blecer en un trabajo conjunto la visión y misión de la institución, hecho ocurrido luego del cierre del presente ejercicio.

Por otro lado cabe destacar que la encuesta interna debió realizarse en este ejercicio. Si bien la misma estaba confeccionada y lista para aplicarse, la aparición de variables imprevistas y ajenas a nosotros determinó la postergación de la misma.

Si bien párrafos más arriba mencionamos como asignatura pendiente la falta de mayor difusión y conocimiento interno no podemos dejar de destacar la participación creciente y directa en la obtención y aporte de nueva información como así también en la creación de nuevos espacios como la pagina web o la informatización de algunos datos del balance social, por parte de un importante número de trabajadores de la empresa como Gabriela Grudsky y Vanesa Rojas que ya no se encuentran en la institución; Graciela Denegri, José Passarella, Gisela Boggia, Héctor Gaillard, Graciela Made, Ana Carla Nolé, Alina Almuzara, Roque Noir, Federico Vasallo; los Consejeros Oscar Ensina y Rogelio Francisconi y los Directores y Subdirectores, entre otros.



# Lectura e interpretación de la información expuesta en el balance social:

Ya hemos comentado la importancia que le atribuimos a la verdadera comprensión del balance social cooperativo como herramienta de comunicación. Considerando la amplitud y diversidad de los destinatarios de este instrumento y haciendo fuerte hincapié en que la cooperativa debe atender a las características y necesidades de los diversos grupos de interés, es que hemos buscado establecer nuevas formas de transparentar, democratizar y "solidarizar" la información.

A partir de este ejercicio incorporamos entonces lo que hemos denominado "Orientador" o "Guía práctica para la Lectura"; es un esquema que tiene por finalidad guiar al lector en la comprensión de la estructura del balance, sus principales componentes y terminología; es decir una orientación que pretendemos sirva para una mejor lectura y comprensión de la información expuesta.

#### INTRODUCCIÓN



El gran desafío que se nos esta presentando es un dato interesante en el devenir de esta experiencia de construcción y descubrimiento de la enorme riqueza que encierra el Balance Social. Hemos seguido una metodología dialéctica entre teoría y práctica. Sin embargo, aparece en nuestro escenario el desafío impostergable de producir creativa y entusiastamente la transformación de la realidad organizacional a partir de la aplicación de esta herramienta de evaluación, gestión y cambio cultural.

Como dato de la experiencia nos parece que no es algo menor tener en cuenta este aspecto, puesto que el crecimiento teórico y técnico puede llevarnos a perder de vista que no se trata solo de un ejercicio intelectual, sino fundamentalmente de un instrumento para la transformación social que comienza por establecer cambios en nuestra propia organización. El balance social solo tiene sentido si somos capaces de transformar nuestras organizaciones cooperativas llevándolas a la profundización de su propia identidad a fin de proyectar su acción con mayor sustancia y eficiencia en su entorno social.

Estas afirmaciones no significan que no hayamos avanzado en el plano de las aplicaciones, simplemente apuntan a señalarnos, a nosotros mismos en primer lugar, el rumbo, para no perder de vista la dimensión práctica del instrumento.

De hecho que la importancia que le otorga la Alianza Cooperativa Internacional a nivel mundial, como así también las acciones que realizan al respecto instituciones de segundo y tercer grado del cooperativismo argentino para su promoción en el país, dejan cada vez menos dudas con respecto al camino a seguir en esta materia.

Consideramos que el estudio constante de la temática es un deber, puesto que hay que estar alertas y observar las diversas sutilezas que se filtran desde distintos sectores ajenos al movimiento cooperativo y que pueden producir confusiones dentro del mismo, restando credibilidad al instrumento por entender que proviene exclusivamente del ámbito de organizaciones con fines estrictamente lucrativos. Por ello, nuestra participación en eventos que propician la difusión y el esclarecimiento, como así también la producción teórica ha sido una característica más de nuestra actividad en el presente ejercicio.

Desde el punto de vista pedagógico y de la difusión del conocimiento, nos parece oportuno reiterar que el Balance Social, junto al Balance Contable conforman instrumentos de medición que permiten reflejar integralmente los aspectos sociales y económicos de la empresa en la difícil búsqueda del equilibrio constante entre estos dos aspectos que hacen a su naturaleza.

Con esta visión nuestra cooperativa decidió desde el ejercicio 2003-2004 confeccionar su Balance Social Cooperativo.

Su elaboración periódica y sistemática ha posibilitado desde los primeros ejercicios alcanzar algunos beneficios como:

- ofrecer información socioeconómica homogénea y sistematizada, que respeta la filosofía cooperativa;
- poner de manifiesto la situación social de la empresa en un momento determinado y la evolución operada a través del tiempo;
- permitir la autoevalución de la gestión social detectando debilidades y fortalezas que nos permiten corregir errores;
- promover la interacción entre los miembros de la empresa y en relación a otras instituciones, generando redes de trabajo y vínculos de gran riqueza social;
- facilitar la vinculación e interrelación con otras cooperativas, fundamentalmente las de características similares;

El modelo que venimos utilizando para elaborar y exponer el balance social, como lo hemos men-



cionado en los ejercicios anteriores, está basado en la identidad cooperativa y en el análisis de indicadores a partir de cada uno de los Principios Cooperativos que rigen la vida de nuestras cooperativas. Estos son:

- 1. Adhesión Abierta y Voluntaria;
- 2. Control Democrático de los Socios;
- 3. Participación Económica de los Socios;
- 4. Autonomía e independencia;
- 5. Educación, Entrenamiento e Información;
- 6. Cooperación entre cooperativas y
- 7. Compromiso con la comunidad.

Este modelo que aplicamos desde los inicios y que continuamos modificando constantemente (en la búsqueda de un mayor acercamiento a nuestras características y al logro de una mayor claridad en la exposición de la información), tiene su origen en el modelo provisto por la ACI y en el desarrollo realizado por un grupo de investigadoras de la Universidad Nacional de La Plata, que se denominó "Balance Social Cooperativo Integral"<sup>2</sup>.

El mismo se asienta en la idea que toda cooperativa por el hecho de constituirse como tal adquiere el compromiso de respetar y promover estos siete principios que la diferencian de otras empresas privadas de carácter no solidario. Los mismos han sido definidos por la Alianza Cooperativa Internacional y pretenden sentar las bases que orienten toda actuación y actividad de las cooperativas de acuerdo con su filosofía más profunda.

El análisis del cumplimiento de estos principios nos da una idea de si la actuación y actividad de la cooperativa está acorde con los objetivos básicos que ésta defiende desde su constitución como tal. Es decir, si es fiel a su identidad. De aquí surge el interés por tomar un modelo de balance social que coloque a los principios cooperativos como la columna vertebral en base a la cual se establecen indicadores del verdadero cumplimiento de los mismos.

Una última e ineludible expresión de nuestra parte es para dar cuenta que entendemos necesario escribir contenidos concretos sobre esta herramienta en el mismo balance, tanto en lo que se refiere a aspectos teóricos como prácticos, puesto que estamos convencidos que el informe mismo debe transformarse en un medio de capacitación y difusión sobre la temática.

Lic. Emilio Argentino Soto Equipo RSE y Balance Social Lic. Fabián Gustavo Tisocco Equipo RSE y Balance Social

<sup>2</sup>Fernández Lorenzo, Liliana, et. al., "Sistematización Contable del Balance Social Cooperativo"/ "Evaluación del cumplimento de objetivos sociales a través del Balance Social Cooperativo" - Cuaderno 5 Serie Investigación del Instituto Provincial de Acción Cooperativa (IPAC)., Ministerio de la Producción y el Empleo de la Provincia de Buenos Aires. Publicación auspiciada por la Oficina de Proyectos Cono Sur América Latina de la Alianza Cooperativa Internacional y por el IPAC y avalada por la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. La Plata (1998),

#### ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



## Introducción

Como fruto del constante análisis sobre la problemática de la evaluación social de nuestra empresa y la complejidad del entorno en el que la cooperativa desarrolla sus acciones sociales, hemos decidido incorporar a partir del presente ejercicio, un análisis sobre los denominados grupos de interés de la cooperativa.

Estos grupos también denominados stakeholders, son los destinatarios de las acciones sociales que nuestra empresa lleva a cabo y de aquí la importancia de la consideración dentro de este Balance de un análisis sobre los mismos.

"Existe una variedad muy grande de definiciones acerca de quienes son stakeholders. En general puede decirse que son todos aquellos grupos, organizaciones, empresas, que tienen interés en una empresa u organización dada. Por tal razón algunos autores los califican de "interesados" o bien "participantes". Como aparece en alguna literatura sobre todo traducida, como pudimos ver en Russel Ackoff "Planificación de la empresa del futuro..." "....son los empleados, los clientes, los proveedores de bienes y servicios, los proveedores de capital, la comunidad, y la sociedad" 3.

Paralelamente a este analisis tomamos contacto con algunos trabajos del especialista italiano Alberto Alberani<sup>4</sup> que se dirigen en esta misma línea, ya que plantean la importancia de presentar como primer punto de análisis en la elaboración de un balance social, el tratamiento de los diferentes actores con los que se vincula la cooperativa en su accionar.

Textualmente Alberani plantea, "En primer lugar hay que identificar el mapa de los actores involucrados (socios, beneficiarios, instituciones, la población en general) y establecer con ellos una relación constante con el propósito de orientar los contenidos...." <sup>5</sup>.

A partir de esta premisa y coincidentemente con nuestra necesidad de conocer más en profundidad las diferentes inquietudes, necesidades y motivaciones de cada uno de aquellos para los que la cooperativa trabaja, hemos investigado el contexto de la cooperativa con una mirada abarcativa e integral.

El análisis de estos grupos está subordinado básicamente a dos objetivos, por un lado, conocer cuáles son sus necesidades, el grado de satisfacción de las mismas, la coincidencia o no entre un grupo u otro y, por otro, conocerlos o mejorar el grado de conocimiento sobre los mismos, para que podamos transmitirles o comunicarles más eficientemente lo que la cooperativa se propone hacerles conocer.

# Identificación y clasificación de los grupos de interés:

En la exposición que sigue hemos adoptado un criterio de identificación interna y jerárquica en primer lugar, comenzando por el cuerpo directivo. Luego hemos identificado los distintos sectores o servicios de la empresa. En segundo lugar, identificamos grupos externos comenzando por los delegados puesto que si bien ellos son asociados, tienen una relación particular con la institución y por lo mismo constituyen un grupo aparte. Los asociados en general fueron divididos de acuerdo

<sup>3</sup>Isaac Bleger "El enfoque de Stakeholders para la Alta Dirección", XX Congreso de Adenag - Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (2004), Pág.4.

<sup>4</sup>Alberto Alberani es el responsable Nacional del Balance Social en Italia. está a cargo del área de Políticas Sociales y Cooperativas Sociales en Legacoop Bologna y además se ocupa de la promoción de programas de investigación, formación e innovación y de los proyectos internacionales.

<sup>5</sup>Alberani, Alberto "Economía social: las empresas sociales y el balance social" Legacoop Bologna -

www.legacoop.bolona.it - http://www.proyectoredes.com.ar/index.php?option=com\_content&task=view&id=73



a la categoría de consumo de energía. Luego continúan los organismos Municipales de acuerdo a su ámbito de incumbencia, las instituciones en general, las instituciones de la economía social y los proveedores.

Nuestra actitud siempre ha sido de flexibilidad ante las definiciones o avances que vamos incorporando. Esto quiere decir que esta identificación de grupos de interés o stakeholders no pretende ser rígida ni cerrada a la inclusión de nuevos grupos o enfoques. Es más creemos que es sólo un primer intento de identificación que procuraremos ampliar a través de los sucesivos informes.

#### 1.Internos

- 1.1.Consejeros
- 1.2.Directores
- 1.3.Asesores:
  - **1.3.1.** locales
  - **1.3.2.** otros
- 1.4.Empleados:
  - 1.4.1. Sector eléctrico:
  - 1.4.1.1. Administrativos
  - 1.4.1.2. Operaciones / técnicos
  - 1.4.2. Otros Servicios:
  - 1.4.2.1. Administrativos
  - 1.4.2.2. Operarios
- 1.5.Pasantes

## 2.Externos

- 2.1.Delegados
- 2.2. Asociados en general
  - **2.2.1.** Residenciales
  - 2.2.2. Pequeñas demandas
  - 2.2.3. Medianas demandas
  - 2.2.4. Grandes demandas
- 2.3.Usuarios
- 2.4. Organismos estatales
  - 2.4.1. Municipales
  - 2.4.2. Provinciales
  - 2.4.3. Nacionales
- 2.5.Instituciones de la Economía Social
  - 2.5.1. Confederaciones
  - **2.5.2.** Federaciones
  - 2.5.3. Otras Cooperativas
  - 2.5.4. Mutuales
  - **2.5.5.** Asociaciones y Fundaciones
  - **2.5.6.** ONG
- 2.6.Instituciones en general
  - 2.6.1. Gremiales y del ámbito laboral
  - 2.6.2. Educativas
  - 2.6.3. Consejos y Colegios de profesionales
- 2.7.Proveedores
  - 2.7.1. Proveedores de bienes e insumos
  - **2.7.2.** Prestadores de servicios.
  - 2.7.3. Proveedores de Capital / Entidades Financieras / Bancos





**Gráfico 1:** Relaciones de Responsabilidad Social con los grupos de interés Fuente: elaboración propia

# Resultados de la gestión ante cada grupo de interés:

El reflejo de las acciones sociales realizadas / encaradas con cada uno de los grupos y "sub-grupos" se muestra dentro del Balance Social especialmente en la cuenta de Valor Agregado Cooperativo. La misma es uno de los principales instrumentos del balance social que se estructura y establece a través de los grupos de interés. Mediante la exposición de esta cuenta la cooperativa muestra el aporte generado por su gestión ordenando dicho aporte según los diferentes destinatarios.

En la clasificación que se realiza, dentro de estos grupos de interés ubicamos al personal de la empresa, a los asociados, al estado, a las entidades financieras, a la propia cooperativa y sus propietarios y a la comunidad en general. Estos grupos se constituyen como los principales beneficiarios de ese valor agregado que la gestión de la cooperativa produce con su accionar.

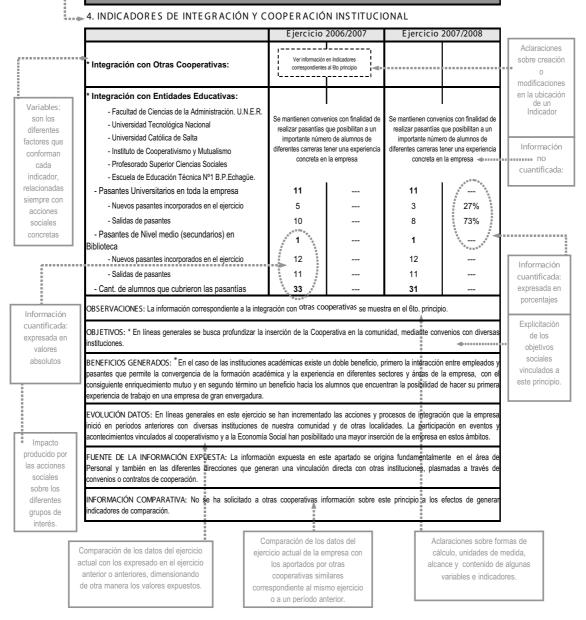
La cuenta intenta reflejar muy sintéticamente todo ese aporte o valor agregado generado para el medio dividiendo el mismo en partes, de acuerdo a estos grupos de interés. Por esto es que creemos que la continuación y profundización en el balance social de cada ejercicio, permitirá tener una visión sintética, cuantificada (y fundamentalmente valorizada) de la actuación social de la Cooperativa en el período analizado.



# ORIENTADOR: CUADRO EXPLICATIVO PARA UNA MEJOR LECTURA Y COMPRENSIÓN DEL BALANCE SOCIAL

Indicador: guía que nos permite comprobar el grado de cumplimiento de cada principio Principio Cooperativo: Estándar tomado como base de la evaluación. (enunciación textual según lo establecido por la Alianza Cooperativa Internacional).

PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas do autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones incluí do gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en téminos que aseguren e control por parte de los asociados y mantengan su autonomí a cooperativa.





PRINCIPIO 1: ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sir discriminaciones raciales, políticas, religiosas y sociales

#### 1.INDICADORES DE ADHESIÓN E INGRESO ABIERTO Y VOLUNTARIO

1.1. EXPANSIÓN Y APERTURA COOPERATIVA	Ejercicio	2006/2007	Ejercicio 2007/2008		
* Altas de asociados:					
- Energía Eléctrica (1)	2859		2614		
- Farmacoop (2)	49		38		
- Internet	210		248		
- Unión Plan Médico Social	64		44		
* Nuevas Conexiones (energía)	3982		3805		
* Altas de Usuarios (energía)	4		3		
* Incidencia de socios activos (respecto al total de asociados)		60%		60%	
* Incidencia del No. de <u>asociados</u> (en relación al padrón total)		99%		99%	
* Incidencia del No. de <u>usuarios</u> (en relación al padrón total)		1%		1%	
* Total de asociados activos al cierre del ejercicio	ı	J	37595		
* Indice de Conexiones (altas sobre total de asociados activos)	información	sentó esta durante este cicio.		10,12%	
* Indice de Desconexiones (bajas sobre total de asociados activos)	i			5,81%	

OBSERVACIONES: (1) En las altas de asociados en energía eléctrica se incluyen exclusivamente los casos de nuevos socios. Es decir que no se incluyen las nuevas conexiones que no significan la existencia de un nuevo asociado para la cooperativa.

(2) En el resto de los servicios las altas se refieren a socios ya adheridos al servicio de energía eléctrica, ya que es esta una condición fundamental como para acceder a sus beneficios.

OBJETIVOS: La inclusión de nuevos socios es un objetivo permanente de la Cooperativa ya que la regularización en el uso de la energía eleva la calidad de vida, además de permitir la incorporación de los mismos a los otros servicios, para poder gozar de sus beneficios.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Se cumplió con el objetivo social de incorporar nuevos socios. Las altas de nuevos socios están relacionadas con las acciones que lleva adelante la Cooperativa con relación a sectores que obtienen energía ilegalmente y al desarrollo de nuevos emprendimientos productivos y comerciales.

EVOLUCIÓN DATOS: \* Salvo en el servicio de Internet, en los demás casos se produjo una baja en el número de altas de asociados. Las altas de Usuarios (no asociados a la cooperativa) también disminuyeron levemente.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Personal y en las respectivas a cada servicio que involucra una adhesión por parte del socio (Dirección Comercial - conexiones - Internet y Salud) los que intervienen directa o indirectamente en cada una de las acciones expuestas.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizan balance social a los efectos de generar datos comparativos.



PRINCIPIO 1: ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, políticas, religiosas y sociales

#### 1. INDICADORES DE ADHESIÓN E INGRESO ABIERTO Y VOLUNTARIO

1.2. S ALIDA VOLUNTARIA DE LA COOPERATIVA	Ejercicio	2006/2007	Ejercicio	2007/2008
* Bajas de asociados				
- Energía Eléctrica (1)	2011	100%	2185	100%
* Voluntaria (a solicitud del socio)	821	41%	[	L—— -
* Por conexiones nuevas	591	29%	No se pudo disagrega	
* Deuda	472	23%	motivos eiero	
* Varios	127	6%	L	I
- Farmacoop (2)	138	100%	73	100%
* Fallecimiento del titular	15	11%	11	15%
* Problemas económicos / Deuda	8	6%	6	8%
* Reemplazo por otro sistema o cobertura	6	4%	9	12%
* No lo utiliza	32	23%	16	22%
* Disconformidad	2	1%	0	0%
* Otros motivos	66	48%	10	14%
* No especifica motivo	9	7%	21	29%
- Internet (3)	480	100%	393	100%
- Unión Plan Médico Social (2)	96	100%	63	100%
* Problemas Económicos / atraso en pago factura	18	19%	9	14%
* Disconformidad con el Sistema / No le conviene	13	14%	2	3%
* No lo utiliza	16	17%	9	14%
* Tiene otra cobertura / se adhirió a una Obra Social	35	36%	23	37%
* Se ausenta de la ciudad			4	6%
* No especifica motivo	5	5%	8	13%
* Otros motivos	9	9%	8	13%

OBSERVACIONES: (1) Las cifras que aquí se detallan no implican necesariamente la baja en la condición de asociado a la Cooperativa. En el caso de Energía el dato corresponde a Conexiones dadas de baja por los motivos que allí se detallan, sin corresponderse necesariamente con el cese de su condición de asociado a la Cooperativa.

- (2) Las bajas que figuran en "otros motivos" incluyen las bajas por cambio de conexión, por cambio de domicilio, ausencia de la ciudad, compras en farmacias sociales, regularización de los servicios de su obra social, inscripción a una prepaga u obra social, entre otros.
- (3) Las bajas continuaron durante el ejercicio sin ser desagregadas. El personal del área informa que a partir del ejercicio iniciado el 01-07-08 se incorporaron motivos de baja al Formulario previsto al efecto.

OBJETIVOS: Satisfacer diferentes demandas de los asociados que en general no son cubiertas por el Estado u otras entidades, como es el caso de los servicios de salud. Permitir la salida automática del asociado cuando desee no contar más con el servicio ofrecido por la cooperativa, sin condicionamiento alguno más que la formalidad del respectivo trámite para asentar la manifestación de la voluntad.

BENEFICIOS GENERADOS: En la mayoría de los servicios, las bajas han sido inferiores al período anterior. El mantenimiento de los servicios con estandares de calidad y eficiencia permiten alcanzar el objetivo social planteado de acuerdo con los lineamientos con los principios cooperativos.

EVOLUCIÓN DATOS: En todas las áreas se produjo una reducción en el número de bajas con respecto al ejercicio anterior.

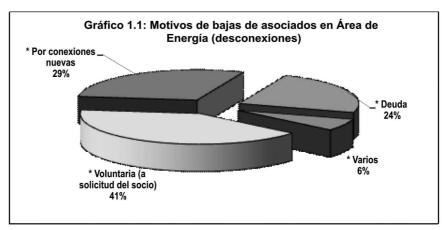
FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas que se encargan de la adhesión de los nuevos asociados; la Dirección Comercial a través del departamento de Conexiones (para el servicio de Energia), Internet (para el servicio homónimo) y Salud (para los servicios de Farmacoop y Unión Plan Médico Social).

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizan balance social a los efectos de generar datos comparativos.



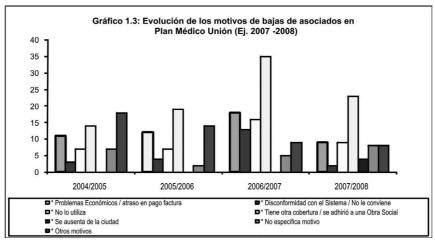
**PRINCIPIO 1: ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sin discriminaciones raciales, polític

# 1.INDICADORES DE ADHESIÓN E INGRESO ABIERTO Y VOLUNTARIO Salida Voluntaria de la Cooperativa: Graficos por servicio



**ACLARACIÓN:** la información del gráfico 1.1 corresponde a la desagregación del ejercicio 2006-2007







PRINCIPIO 1: ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sir discriminaciones raciales, políticas, religiosas y sociales

## 1.INDICADORES DE ADHESIÓN E INGRESO ABIERTO Y VOLUNTARIO

1.1. EXPANSIÓN Y APERTURA COOP	E jercicio :	2006/2007	Ejercicio 2007/2008		
* Movilidad del personal:					
- Ingres o de trabajadores:		12		11	
- Área de Energía	Los porcentajes se calcularon en relación al	11	7,9%	7	5,1%
- Otros Servicios	total de trabajadores de cada área al cierre	1	5%	4	17%
- Egres o de trabajadores:	(30-06)	4		10	
- Área de Energía	<u>[</u> ]		esagrega- ción en ercicio.	8	5,8%
- Otros Servicios		Leste ej	ercicio.	2	9%
- Total de trabajadores al cierre del ejercicio:		160		161	
- Trabajadores Contratados		23		22	
- Área de Energía	Los porcentajes por sexo	139	87%	138	86%
- Mujeres	en cada área se calcularon sobre el total	12	9%	11	8%
- Hombres	de los trabajadores en	127	91%	127	92%
- Área Otros Servicios	cada una.	21	13%	23	14%
- Mujeres	t	12	57%	13	57%
- Hombres		9	43%	10	43%
* Apertura y Movilidad en cargos diı Administración): (1)	rectivos (Consejo de				
- Rotacion de asociados consejeros el		i	3	cambios	
- Ingreso de nuevos asociados en car		durante este	1	asociado	
- Edad promedio de asociados en car	ejero	cicio.	57	años de edad	
- Participación de mujeres asociadas	en cargos dir.		'	1	8%

OBSERVACIONES: (1) A partir de este ejercicio se incopora esta nueva variable con la intención de mostrar más integralmente la apertura y movilidad cooperativa incluyendo también los ambitos directivos como lo es el Consejo de Administración de la Cooperativa.

OBJETIVOS: La inclusión de nuevos socios es un objetivo permanente de la Cooperativa ya que la regularización en el uso de la energía permite la incorporación a los otros servcios y eleva la calidad de vida.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Se cumplió con el objetivo social de incorporar nuevos socios. Las altas de nuevos socios están relacionadas con las acciones que lleva adelante la Cooperativa con relación a sectores que obtienen energía ilegalmente y al desarrollo de nuevos emprendimientos productivos y comerciales.

\* En relación a los asociados trabajadores, la incorporación de nuevos empleados expresa el aporte social realizado por la empresa a la generación de empleo y el crecimiento de la misma, reflejado en el Valor Agregado Cooperativo (VAC).

EVOLUCIÓN DATOS: En el caso de incorporación de trabajadores asociados se produjo un leve incremento con respecto al ejercicio anterior. La salida de personal afectó el porcentual de la cantidad de trabajadores mujeres en el sector eléctrico. Sigue siendo notablemente superior este porcentaje en el área de otros servicios donde supera el 57% de los trabajadores.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en el Área de Personal de la Dirección de Recursos Humanos.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizan balance social a los efectos de generar datos comparativos.



**PRINCIPIO 1: ASOCIACION VOLUNTARIA Y ABIERTA** Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de asociarse, sir discriminaciones raciales, políticas, religiosas y sociales

# 1. INDICADORES DE ADHESIÓN E INGRESO ABIERTO Y VOLUNTARIO

Asociados trabajadores: distribución de sexo

(por Áreas considerando el total de trabajadores sin diferenciación de cargos o niveles jerárquicos)

Áreas de la empresa	Ejercicio 2	cicio 2006 - 2007 Ejercicio 2007 - 20			
- Área de Energía	139		138		
Mujeres	12	9%	11	8%	
Hombres	127	91%	127	92%	
- Área Otros Servicios	21		23		
Mujeres	12	57%	13	57%	
Hombres	9	43%	10	43%	

Gráfico1.4: Distribución de Sexo en trabajadores Sector Eléctrico (Ej.2006-2007)

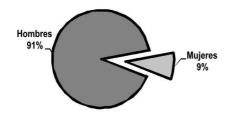


Gráfico 1.5: Distribución de Sexo en trabajadores Sector Os.Servicios (Ej.2006-2007)

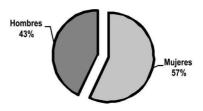


Gráfico 1.6: Distribución de Sexo en trabajadores Sector Eléctrico (Ej.2007-2008)

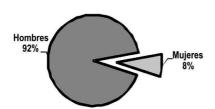
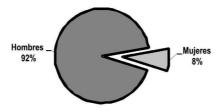


Gráfico 1.7: Distribución de Sexo en trabajadores Sector Os.Servicios (Ej.2007-2008)



Gráfico 1.7: Distribución de Sexo en Cargos Directivos (Consejo de Administración - Ej.2007-2008)





PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijacion de políticas y en la toma de deciones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes, son responsables ante los asociados. En cooperativas primarias los asociados tienen iguales derechos respecto al voto (un voto por asociado).

## 2.INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

	Ejercicio	2006/2007	E jercicio :	2007/2008	
* Asistencia de Asociados a Asambleas					
- Número de asambleas realizadas:	1		1		
- Cantidad de delegados asistentes	64		67		
- Cantidad de total de delegados	120		120		
- Índide de Asistencia de delegados		53%		56%	
* Participación activa de delegados en Asambleas (1)	i	:			
- Número de participaciones diferenciadas	No se ri informació		7		
- Total de asociados participantes	nivel de detalle para este ejercicio.		5		
- Número de participaciones sobre asistentes	L	i	-	10%	
* Participación de los asociados como Proveedores y Prestadores de servicios (2)					
- Cantidad Total de Proveedores	625	100%	625	100%	
- Cantidad de Proveedores asociados	448	72%	448	72%	
- Cantidad de Proveedores No asociados (3)	177	28%	177	28%	
- Indicadores de la Relación con los proveedores:					
- Concusos de precios p/la compra de materiales	227		133		
- Concusos de precios p/la contratac.de mano de obra	36		21		
- Licitaciones privadas	17		20		
- Licitaciones públicas	1		1		

OBSERVACIONES: (1) Se considera participación activa manifiesta a las diversas expresiones emanadas en el ambito de una Asamblea por parte de un delegado o asociado en general, expresada mediante una opinión, consulta, crítica, propuesta o idea.

(2) La información corresponde exclusivamente a proveedores con los que se haya tenido actividad durante el último ejercicio comercial.

(3) Los prestadores y proveedores No Asociados a la cooperativa son en su mayoría fabricantes que no se encuentran ubicados en nuestra ciudad y comercializan sus productos en forma directa. Corresponde a proveedores y prestadores de servicios en rubros específicos como ser cables y accesorios para líneas de baja y media tensión y equipamiento de tecnología avanzada para las líneas eléctricas.

OBJETIVOS: Incentivar y lograr la participación de los socios para que las decisiones más importantes que se toman en la institución sean una expresión genuina de la voluntad de los dueños de la cooperativa, a través de sus representantes. Es también un objetivo, fomentar el contacto con proveedores locales para generar valor agregado en la comunidad, en la medida en que esta elección no implique un perjuicio económico o financiero a la cooperativa.

BENEFICIOS GENERADOS: La cooperativa ejerció una importante influencia en el mercado local al establecerse como un cliente de suma importancia para un gran número de pequeños y medianos comerciantes y prestadores de servicios. Se ha incrementado así la participación democrática de los asociados preservándose uno de los principios básicos del cooperativismo.

EVOLUCIÓN DATOS: La participación de delegados en las asambleas ordinarias volvió a crecer con respecto al ejercicio anterior. En la relación con los proveedores la actividad disminuyó en el número de concursos realizados.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Secretaría de Consejo y en el área de Compras y Contrataciones (Dirección Comercial).

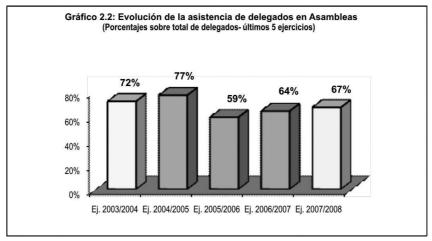
INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizan balance social a los efectos de generar datos comparativos.

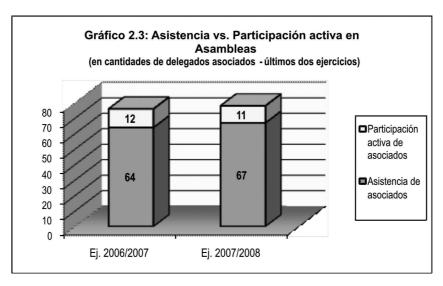


PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijacion de políticas y en la toma de deciones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes, son responsables ante los asociados. En cooperativas primarias, los asociados tienen iguales derechos respecto al voto (un voto por asociado).

#### 2.INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS









PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijacion de políticas y en la toma de deciones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes, son responsables ante los asociados. En cooperativas primarias, los asociados tienen iguales derechos respecto al voto (un voto por asociado).

## 2.INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

	Ejercicio	2006/2007	Ejercicio 2007/2008		
* Participación de los asociados como trabajadores de la cooperativa	100%		100%		
* Participación de los asociados trabajadores a través de la asistencia a talleres o cursos de capacitación interna.	posibilitó la construcc debate y participació normas e instrumento	el área de Internet ción de un espacio de ón en la definición de os específicos para el de sus miembros	Internet, sólo hasta cuestiones estrictan falta de tiempo del ec dictado de La participación y asi Conferencias org	nente vinculadas a la nuipo responsable del los cursos. stencia en el Ciclo de anizado por el 75 ula, no alcanzando el	
* Reclamos - Comentarios y Sugerencias de asociados. (1)					
- En el servicio de energía (por libro de quejas)	7		8	0,02%	
<ul> <li>En el servicio de energía (reclamos de servicios)</li> <li>Reclamos en facturación</li> <li>Reclamos por artefactos quemados</li> <li>Reclamos comunes</li> </ul>	durante es	sta información l te ejercicio.	3170 43 4368	8,43% 0,11% 11,62%	
- En otros servicios	37	0,11%	23	0,06%	
* Participación de los asociados a través de encuestas de satisfacción (2)  - Encuesta Institucional al personal  - Encuesta a asociados		lo se realizó la encuesta ins	titucional en estos ejercicios nación Complementaria"	   <u> </u> 	

OBSERVACIONES: (1) Desde este ejercicio se incluyen los reclamos recepcionados en el Área Comercial a través de las Islas de conexiones y los recibidos en la Dirección de Planeamiento, es decir no sólo los asentados en el Libro de Quejas. Los reclamos implican tanto requerimientos por anomalias en el servicio como solicitudes o requerimientos de mejoras en el mismo. Los denominados "reclamos comunes" incluyen problemas por baja tensión - solicitud de movimiento cables - pedidos de factibilidad - entre otros. Los porcentajes se calculan sobre el total de asociados activos al cierre del ejercicio, o sea el potencial total de quejas o sugerencias que podrían recibirse.

(2) Al cierre del ejercicio se decidió redefinir una fecha para la elaboración de la Encuesta Institucional, la que estaba prevista inicialmente para el mes de junio de 2008. Se realizó el rediseño de la misma adecuándola a las necesidades y demandas de información actuales pero se encuentra pendiente de realización.

OBJETIVOS: Incentivar y lograr la participación de los socios para que las decisiones más importantes que se toman en la institución sean una expresión del análisis de la genuina voluntad de los dueños de la cooperativa, a través de sus representantes.

BENEFICIOS GENERADOS: Se ha mantenido la participación democrática de los trabajadores. Se cuenta con un importante cúmulo de información de suma utilidad para la gestión, producto de la encuesta realizadas a asociados.

EVOLUCIÓN DATOS: No existen datos significativos para marcar su evolución.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección Comercial, Oficinas de Otros Servicios y en el Equipo de RSE responsable de la realización de las encuestas.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizar balance social a los efectos de generar datos comparativos.



PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijacion de políticas y en la toma de deciones. Los hombres y mujeres elegidos como representantes, son responsables ante los asociados. En cooperativas primarias, los asociados tienen iguales derechos respecto al voto (un voto por asociado).

## 2.INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS

# Cuadro resumen de Espacios de Participación creados por la Cooperativa

	PUBLICOS DESTINATARIOS									
AMBITOS O ESPACIOS CREADOS	TRABAJADORES	CONSEJEROS	SINDICO AUDITOR ASESORES	DELEGADOS	PROVEEDORES	ASOCIADOS EN GRAL.	SOCIEDAD CIVIL			
Asambleas Electorales de Distrito				×		×				
Asambleas Extraordinarias	×	×	×	×		×				
Asambleas Ordinarias	×	×	×	×		×				
Comisiones de Trabajo del Cons. Adm.		×	×							
Encuestas de satisfacción	×	×	×	×	×	×	×			
Encuestas Institucionales	×	×	×							
Licitaciones / Concursos de precios					×					
Reuniones Informativas Distritales		×		×		×				
Talleres de Formación y Capacitación abiertos	×	×	×	×	×	×	×			
Talleres de Formación y Capacitación Internos	×	×	×							

REFERENCIAS:	×	Destinatarios directos hacia los que se enfoca la creación o habilitación del espacio de participación
	x	Destinatarios que su carácter o condición participan indirectamente de los espacios creados.

NOTA: Esta matríz se confecciona a los efectos de identificar y mostrar los espacios de participación actuales que posee la Cooperativa. Es importante destacar que los mismos se establecen y presentan con disparidad en cuanto a su permanencia, ubicación, obligatoriedad y disponibilidad o forma de acceso para los diferentes públicos destinatarios. De su elaboración se desprende que la empresa no cuenta con buzones de sugerencias, ni con ámbitos específicos destinados al fomento de la participacion de la juventud.



PRINCIPIO 3: PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS: Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los excedentes generalmente se destinan al desarrollo de la cooperativa, la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades, aprobadas por los asociados.

## 3. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

3.1 POLÍTICA SOCIAL INTERNA DE LA COOPERATIVA	Ejercicio 20	06/2007	Ejercicio 2007/2008			
* Política Retributiva Interna (1)						
- Área de Energía:						
- Remuneración mensual mínima	\$ 1.088,00		\$ 1.465,05			
- Remuneración mensual máxima	\$ 4.774,00		\$ 5.943,80			
- Remuneración mensual media	\$ 2.039,31		\$ 2.299,26			
- Área de Otros Servicios:						
- Remuneración mensual mínima	\$ 1.192,00		\$ 1.427,34			
- Remuneración mensual máxima	\$ 1.285,00		\$ 5.384,68			
- Remuneración mensual media	\$ 1.229,80		\$ 2.662,45			
* Valor Agregado Cooperativo (2):						
- Total del VAC distribuido en en ejercicio	\$ 16.473.401,21	100,00%	\$ 20.414.761,69	100,00%		
- Porcentaje de VAC distribuido a trabajadores	\$ 9.309.573,54	56,51%	\$ 12.156.858,46	59,55%		
- Porcentaje de VAC distribuido a sector financiero	\$ 421.789,00	2,56%	\$ 414.790,15	2,03%		
- Porcentaje de VAC distribuido a comunidad	\$ 5.677.393,98	34,46%	\$ 6.251.746,95	30,62%		
- Porcentaje de VAC distribuido a asociados	\$ 1.064.644,69	6,46%	\$ 1.591.366,13	7,80%		

OBSERVACIONES: (1) Los datos corresponden a sueldos brutos sin considerar antigüedad, adicional por antigüedad y sin plus vacacional.
(2) A partir del ejercicio anterior se calcula y expone el Valor Agregado Cooperativo que además de mostrar el aporte de la Cooperativa a todos sus grupos de interés, en el caso de los trabajadores, el mismo muestra también los componentes no monetarios de la remuneración. Para ver el cálculo completo de esta nueva cuenta consultar el Anexo del VAC.

OBJETIVOS: Propender a una política social distributiva interna más solidaria, justa y equitativa dando a su vez, cumplimiento a las exigencias legales vigentes en materia laboral.

BENEFICIOS GENERADOS: En el análisis de la nueva cuenta de Valor Agregado Cooperativo que se expone en forma anexa en la Información Complementaria al presente muestra en forma valorizada los diferentes beneficios alcanzados por los asociados trabajadores y los restantes grupos de interés a partir de las acciones desarrolladas por la cooperativa.

EVOLUCIÓN DATOS: Salvo en el sector financiero, se observa un valor agregado creciente para todos los públicos. La participación porcentualsin embargo se ve disminuida en la mayoría por el mayor crecimiento producido en el VAC distribuido al capital que incide en varios puntos sobre el porcentaje de participación.

En cuanto a la política retributiva todos los importes se vieron incrementados tanto en el área de energía como en la de otros servicios y no sólo en las remuneraciones máximas, sino también en la mínima abonada.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en el área de Personal. Y en el caso de la provista para el cálculo del VAC el origen reside fundamentalmente en el área Contable y en todos los servicios que se mencionan como generadores de un valor agregado cooperativo.

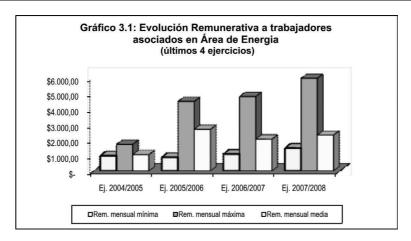


PRINCIPIO 3: PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS: Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los excedentes generalmente se destinan al desarrollo de la cooperativa, la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades, aprobadas por los asociados.

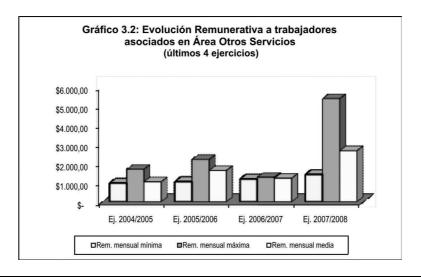
#### 3. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

#### Política Retributiva Interna:

Área Energia	Ej. 2004/2005		Ej. 2005/2006		04/2005 Ej. 2005/2006 Ej.		Ej. 2005/2006 Ej. 200		E,	j. 2007/2008
Rem. mensual mínima	\$	976,60	\$	878,00	\$	1.088,00	\$	1.465,05		
Rem. mensual máxima	\$	1.700,00	\$	4.455,00	\$	4.774,00	\$	5.943,80		
Rem. mensual media	\$	1.045,00	\$	2.666,50	\$	2.039,31	\$	2.299,26		



Área de Otros Servicios:	E	Ej. 2004/2005		Ej. 2004/2005		Ej. 2004/2005		Ej. 2005/2006		Ej. 2006/2007		Ej. 2006/2007		Ej. 2007/2008	
Rem. mensual mínima	\$	976,60	\$	1.056,00	\$	1.192,00	\$	1.427,34							
Rem. mensual máxima	\$	1.700,00	\$	2.213,00	\$	1,285,00	\$	5,384,68							
Rem. mensual media	\$	1.045,00	\$	1.634,00	\$	1.229,80	\$	2.662,45							



NOTA: Cabe destacar que en el período 2006-2007 se realiza un cambio en la forma de determinar el importe de Remuneraciones, el cual comienza a considerarse en forma bruta sin incluir antigüedad, adicional por antigüedad y plus vacacional. El Departamento de Personal informa que en el Área de Otros Servicios se omitió en ejercicios anteriores la consideración de remuneraciones que modifican sustancialemente la máxima abonada en el período.



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluído gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control por parte de los asociados y mantengan su autonomía cooperativa.

# 4. INDICADORES DE INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

	Ejercicio	2006/2007	E jercicio .	2007/2008	
* Integración con Entidades Educativas:					
- Facultad de Ciencias de la Adm. U.N.E.R.					
- Universidad Tecnológica Nacional	Se mantienen conve	nios con finalidad de		ios con la finalidad de	
- Universidad Católica de Salta	· ·	que posibilitan a un		que posibilitan a un alumnos de diferentes	
- Instituto de Cooperativismo y Mutualismo	'	periencia concreta en la	umnos de diferentes carreras tener una experier		
- Profesorado Superior Ciencias Sociales	emp	resa.		onvenios.	
- Escuela de Edu.Técnica Nº1 B.P.Echagüe					
Cuantificación de la integracion con Entidades Educativas:					
- Total de Convenios/ Acuerdos firmados (1)	No se relevó la info	ormación en este ej.	6	convenios	
- Pasantes Universitarios en toda la empresa	11		9		
- Nuevos pasantes incorporados en el ejercicio	5		7		
- Salidas de pasantes	10		9		
- Pasantes de Nivel medio (secundarios) en Biblioteca	1		0		
- Nuevos pasantes incorporados en el ejercicio	12		14		
- Salidas de pasantes	11		15		
- Cantidad de alumnos que cubrieron las pasantías	33		31		

OBSERVACIONES: La información correspondiente a la integración con otras cooperativas se muestra en el 6to, principio.

A partir de este ejercicio comenzamos a cuantificar algunos aspectos de la integración con otras instituciones a través de la determinación del número de convenios firmados y algunos resultados de las actividades desarrolladas.

(1) El término "Convenios" involucra una diversidad de posibilidades desde las más formales que implican la firma de contratos o convenios propiamente dichos, hasta la existencia de acuerdos o vinculaciones con menor nivel de formalidad pero que de igual forma posibilitan el trabajo conjunto entre las instituciones.

OBJETIVOS: \* En líneas generales se busca profundizar la inserción de la Cooperativa en la comunidad, mediante convenios con diversas instituciones para compartir recursos, desarrollar actividades conjuntas y generar sinergias en beneficio de los asociados y de la comunidad en general.

BENEFICIOS GENERADOS: \* En el caso de las instituciones académicas existe un doble beneficio, primero la interacción entre empleados y pasantes que permite la convergencia de la formación académica y la experiencia en diferentes sectores y áreas de la empresa, con el consiguiente enriquecimiento mutuo y en segundo término un beneficio hacia los alumnos, que encuentran la posibilidad de hacer su primera experiencia de trabajo en una empresa de gran envergadura.

EVOLUCIÓN DATOS: En líneas generales en este ejercicio se han incrementado las acciones y procesos de integración que la empresa inició en períodos anteriores con diversas instituciones de nuestra comunidad y de otras localidades. La participación en eventos y acontecimientos vinculados al cooperativismo y a la Economía Social han posibilitado una mayor inserción de la empresa en estos ámbitos.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina fundamentalmente en el área de Personal.



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluído gobiernos, o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control por parte de los asociados y mantengan su autonomía cooperativa

# 4. INDICADORES DE INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008	
* Integración con Organismos e Instituciones del Estado (1)	No se relevó esta información durante este ejercicio	Se iniciaron conversac municipales y provinciales las obras de distribución	n la Secretaria de Energía. ciones con autoridades s para que se contemplen de energía en el Plan de arrios (PROMEBA).
	No se relevó esta inf. en este ej.	5	Convenios
* Integración con Entidades Gremiales y del ámbito laboral	Estas relaciones se han desarrollado en buenos términos, lo que ha permitido acordar con ellas distintos instrumentos legales, necesarios para adecuar las estructuras salariales a las posibilidades económico-financieras de la Cooperativa. Se produjeron distintos incrementos en los costos laborales que no dejan de impactar en la estructura de costos	negociaciones con las orga cuales en algunos casos acuerdos ante la autorida	poral demandó numerosas anizaciones gremialesl, las a quedaron plasmadas en d de aplicación del ámbito oral.
* Integración con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:	No se relevó esta información durante este ejercicio	20	Convenios
- Asociación Médica de Concordia - Círculo Bioquímico de Concordia - Círculo Odontológico Concordia - Agrupación de Colab. Empresaria Farmacoop - Centro de Nutricionistas y Lic, en Nutrición - Colegio de Psicólogos de Entre Ríos - Colegio de Podólogos de Entre Ríos - Opticas - Profesionales Kinesiología - Profesionales Fonoaudiólogos -	Continuaron vigentes todos los convenios en el área de salud incorporándose nuevos convenios de tipo individual, fundamentalmente en profesionales de kinesiología.	área de salud incorporál de tipo individual. Tamb refirmaron convenios	odos los convenios en el ndose nuevos convenios bién en varios casos se para la actualización y y tipos de prestaciones.

OBSERVACIONES: (1) A partir de este ejercicio se incorpora una variable que intentará reflejar la vinculación con entidades u organismos del Estado, fundamentalmente a nivel municipal y provincial.

El término "Convenios" involucra una diversidad de posibilidades desde las más formales que implican la firma de contratos o convenios propiamente dichos, hasta la existencia de acuerdos o vinculaciones con menor nivel de formalidad pero que de igual forma posibilitan el trabajo conjunto entre las instituciones.

OBJETIVOS: En el caso específico del convenio con la Secretaria de Energía se aspira a la realización de obras para regularizar el servicio eléctrico en cinco barrios de la ciudad, rdia.

Los convenios con Instituciones de salud tuvieron por objeto la incorporación de nuevos beneficios para los asociados, de acuerdo a las sugerencias y comentarios de los mismos y con el fin último de dotar al servicio de la mayor variedad posible de prestaciones.

BENEFICIOS GENERADOS: La ampliación de convenios con nuevos prestadores de salud ha permitido ampliar la gama de servicios en esta área, agregándose valor a lo que se le ofrece al asociado y manteniendo su interés en el servicio, muchas veces muy ligado a un profesional en particular. Con las entidades gremiales se afianza la búsqueda de beneficios comunes.

EVOLUCIÓN DATOS: En líneas generales en este ejercicio se ha continuado con los importantes procesos de integración que la empresa inició en períodos anteriores con muy diversas instituciones de nuestra comunidad.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Salud (Farmacoop y Unión Plan Médico Social), en la Dirección Comercial y en la Dirección de Recursos Humanos.



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, adminis tradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluído gobiernos, o captar capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control por parte de los asociados y mantengan su autonomía cooperativa

#### 4. INDICADORES DE INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio	2007/2008
	No se relevó esta inform.durante el ejercicio	3	participaciones
* Participación en Instituciones Destacadas de la Comunidad (1)	ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Concordia) - Centro de Comercio e Industria de Concordia - Instituto de Informaciones Comerciales	(Asociación para el Desarrol Comercio e Industria de	culaciones con ASODECO llo de Concordia) - Centro de concordia - Instituto de s Comerciales
* Participación a través de la Prestación de Servicios a la Coop: (2)	No se relevó esta información durante este ejercicio	42	convenios
- Centros de Cobro de Facturas	Se ha firmado convenio con el servicio de cobranzas Cobro Express - Se rescindió Convenio con Cobrador Zona Colonia Roca	Mastercard, en la modali	edio de pago la tarjeta dades de pago directo en de débito automático
- Cuadrillas Servicio de Conexiones	Se mantienen contratos con 5 empresas para la realización de trabajos de desconexión, cortes, retiros de medidor, desenganches, operativos de hurto y fraude y reparaciones por tormentas.	ejercicio, con el objeto desconexión, cortes	nuaron vigentes durante el de realizar trabajos de t, retiros de medidor, ivos de hurto y fraude y por tormentas.
- Servicio Generales (Correo Postal - Limpieza - Seguridad):	Durante el ejercicio se continuó con la contratación de estos servicios de carácter general.	•	ntinuó con la contratación de carácter general.

OBSERVACIONES: (1) En este apartado se informa exclusivamente la relación establecida con entidades de la comunidad es decir que se incluyen solamente instituciones locales.

(2) Incluye la relación establecida con empresas locales prestadoras de servicios de carácter operativo. Desde el ejercicio anterior se incorporó la prestación del servicio de conexiones por parte de asociados prestadores que realizan diferentes tipos de tareas vinculadas al área de energía. El término "Convenios" involucra una diversidad de posibilidades desde las más formales que implican la firma de contratos o convenios propiamente dichos, hasta la existencia de acuerdos, vinculaciones o participaciones con menor nivel de formalidad pero que de igual forma posibilitan el trabajo conjunto entre las instituciones.

OBJETIVOS: \* En líneas generales se busca profundizar la inserción de la Cooperativa en la comunidad, mediante convenios con diversas instituciones.

\* En lo relativo a la habilitación de Centros de Cobranza el objetivo se enmarca en una política de incorporación de más medios de pago para que los asociados tengan la posibilidad de contar con distintas alternativas y una mayor comodidad para cumplir con sus obligaciones.

BENEFICIOS GENERADOS: \* La integración que posibilita la firma de convenios con empresas cobradoras permite un mayor acercamiento de la cooperativa a los asociados y acelera el proceso de cobranza haciéndolo más eficiente. Esto ha permitido que durante el ejercicio se descentralice aproximadamente el 53% de las cobranzas.

\* La participación y representación en instituciones de la comunidad ha permitido una mayor inserción de la cooperativa en órganos que desarrollan acciones de impacto social, estableciéndose como una aliada estratégica dentro de los mismos.

EVOLUCIÓN DATOS: En líneas generales en este ejercicio se ha continuado con los importantes procesos de integración que la empresa inició en períodos anteriores con muy diversas instituciones de nuestra comunidad.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Salud (Farmacoop y Unión Plan Médico Social), en la Dirección Administrativa Financiera y en el departamento de Compras y Contrataciones.



#### 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.1. CAPACITACIÓN A ASOCIADOS TRABAJADORES

3.1. CAFACITACIONA ASSCIADOS TRADAJADONES				
	Ejercicio 2006/20	Ejercicio 2006/2007		2007/2008
* Cursos - Charlas y Talleres informativos organizados por la Cooperativa	por el Equipo de RSE y Bce. Social (personal Ss., de Internet) Enero - Julio de 2007.  * Curso de introducción para el personal ingresante.  * Cursos y Talleres sobre prevención de incendios, riesgo eléctrico, primeros auxilios, para el personal del sector eléctrico (Algunas, actividades fueron desarrolladas por el Servicio, Externo de Seguridad en el Trabajo)		* Atención al Cliente "Clientes fieles a YPF GAS".  * Uso de Elementos de Seguridad; Primeros Auxilios y Prevención de Lesiones Musculares.  * Riespo Elértrico.	
- Total de participantes (1)	; <u>-</u>		49	(trabajadores)
- Indice de Capacitación (2)	No se presentó esta			30,43%
- Cantidad de cursos dictados (1)	información en este ejercicio.		11	(cursos / charlas)
- Áreas o sectores destinatarios			Dirección de Ing. y Plar	ección de Operaciones - neamiento - Pers. Adm y del o del Ss.Gas -
Cursos de Formación y/o actualización (3)	* Durante el ejercicio se terminaron todas las carreras de formación que se encontraban en curso * Diplomatura en RRHH en FUNDAE (Fundación de Asistencia Educativa) en la ciudad de Paraná (realizado por el personal de la Dir. de RRHH).		Fac. Adm U.N.E.R (p * Maestria en Sistemas - U.N.E.R. (personal de	HH en FUNDÁE - Paraná

OBSERVACIONES: (1) Estas son cifras estimadas pues no se pudo contar a la fecha de cierre del presente con la información correspondiente.
(2) Este indice se calcula considerando el número de trabajadores que se capacitó en cursos dentro de la empresa sobre el total de trabajadores al cierre del ejercicio.

(3) Aún no se han diseñado instrumentos para la registración de las capacitaciones realizadas por el personal fuera de la Cooperativa; aspecto sumamente importante pero de difícil relevamiento y sistematización.

OBJETIVOS: Capacitar a los asociados trabajadores en aspectos relacionados con la seguridad y el manejo de materiales, temas específicos de cooperativismo y en otras diversas temáticas de interés general. Fomentar la formación y permanente actualización de todo el personal colaborando con los cursos organizados fuera de la empresa que retribuyen en beneficio del asociado trabajador y de la empresa misma.

BENEFICIOS GENERADOS: Incremento del número de asociados trabajadores capacitados y formados en cooperativismo y en las diversas temáticas estudiadas, con la consecuente actualización de los mismos y el incremento en el nivel de calificación de la masa de trabajadores.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS: En líneas generales se continuaron con los mismos cursos emprendidos en ejercicios anteriores.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Personal y en los diferentes sectores de la empresa que cuentan con personal que realiza capacitaciones fuera de la Coooperativa



#### 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.1. CAPACITACIÓN A ASOCIADOS TRABAJADORES				
	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008		
Información y Capacitación para Jovenes	No se presentó esta información en este ejercicio.	La empresa no tiene organizadas actividades específicas destinadas a estos publicos.		
Participación en Congresos y Eventos especializados	08 y 10- 11 Curso de capacitación "Empresa Cooperativa" para consejeros, directores y subdirectores (Asistieron 30 personas)-Curso de Seguridad (Participaron personal de Otros Servicios).  Mayo 07: Curso Triple Play Ciudad de Cordoba 2 días (participó personal del Ss. Internet).  Mayo 07: Seminario Canopy 1 día (participó personal del Ss. Internet).	05-08 Curso Proyecto de Lineas Aereas Exteriores Baja Tensión para Distribución Pública - AFA		

OBSERVACIONES: Aún no se han diseñado instrumentos para la registración de capacitaciones realizadas por el personal fuera de la cooperativa.

OBJETIVOS: Capacitar a los asociados trabajadores en aspectos relacionados con la seguridad y el manejo de materiales, temas específicos de cooperativismo y en otras diversas temáticas de interés general. Fomentar la formación y permanente actualización de todo el personal colaborando con los cursos organizados fuera de la empresa que retribuyen en beneficio del asociado trabajador y de la empresa misma.

BENEFICIOS GENERADOS: Incremento del número de asociados trabajadores capacitados y formados en cooperativismo y en las diversas temáticas estudiadas, con la consecuente actualización de los mismos y el incremento en el nivel de calificación de la masa de trabajadores.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS: En líneas generales se continuaron con los mismos cursos emprendidos en ejercicios anteriores.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Personal y en los diferentes sectores de la empresa que cuentan con personal que realiza capacitaciones fuera de la Coooperativa



# 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

# 5.2. CAPACITACIÓN PARA LOS ASOCIADOS

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Cursos de informática (Windows: word - excel y complementarios)	el año, divididos en grupos de 12 personas, uno para cada pc, permitiendo una	Como en ejercicios anteriores se realizaron cuatro cursos en el año, divididos en grupos de 12 personas, Tuvieron acceso a los mismos jóvenes, adultos y personas de la tercera edad
- Total de participantes	250	1000
- Inversión total del curso	\$ 24.100,00	\$ 30.000,00
* Curso de Introducción al Cooperati-vismo	No se <b>ll</b> evó a cabo este Curso durante este lejercicio. El mismo se reeditó a partir de agosto de 2007	Se reeditó en agosto de 07. Es co- organizado con el Consejo General de Educación y el IPCYMER ( Inst.Prov.de Coop.y Mut. de E.Ríos)
- Total de participantes / asistentes	]	40 (docentes)
- Inversión en primera etapa del curso (1)	i;	\$ 6.000,00
* Otros Cursos - Talleres y seminarios para asociados (2)	* (18-05) Charla debate Periodismo Digital (Día Mundial de internet). * (15-06) Curso sobre Riesgo Eléctrico (dictado por MAPFRE) * (09-11) Curso de Cooperativismo: La Empresa cooperativa. * Legislación de Cooperativa de Trabajo.	* (09-07 y 05-08) Cocina Vegeta-riana. * (09-07) Seguridad Eléctrica * (09 a 11-07) Gerontología.

OBSERVACIONES: \* Los montos detallados en \$ (pesos) corresponden a estimaciones efectuadas en base a la planificación realizada para este ejercicio por la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas y aprobadas por el Consejo de Administración.

- (1) En el ejercicio anterior se informó el total de participantes de una edición del curso y se realizan 4 ediciones en el año. De aquí la diferencia que se observa en la cantidad de participantes entre un ejercicio y otro.
- (2) El importe de \$ 6000 correpondiente a este ejercicio incluye gastos asignados a este y otros cursos no necesariamente vinculados a la temática de cooperativismo.
- (3) En los "Otros Cursos talleres y seminarios" se incluyen actividades de capacitación en temáticas variadas como se detalla en el apartado correspondiente; realizados con el apoyo de instituciones y/o empresas de la comunidad.

OBJETIVOS: Capacitar a los asociados en temas específicos de cooperativismo y en diversas temáticas de interés general y brindar herramientas para el crecimiento e insersión social de los mismos.

BENEFICIOS GENERADOS: Valoración de la acción cooperativa para beneficios educativos de la comunidad. Incremento del número de asociados capacitados y formados en cooperativismo y en las diversas temáticas previstas, con la consecuente actualización de los mismos.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS: \* En líneas generales se continuaron con los mismos cursos emprendidos en ejercicios anteriores. Se incrementó la inversión en capacitación.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las acciones llevadas a cabo por la Bilbioteca Julio Serebrinsky y su cuantificación surge del informe de la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas.



## 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

## 5.2. CAPACITACIÓN PARA LOS ASOCIADOS

	Ejercicio 2006/2007			Ejercicio 20072008	
* Internet para docentes y estudiantes:					
- Promedio mensual turnos asignados		662	(turnos)	466	(turnos)
- Socios que utilizaron el servicio		2.774	(socios)	1.850	(socios)
- Docentes		880	(socios)	657	(socios)
- Alumnos		1.894	(socios)	1.193	(socios)
- Promedio mensual socios usuarios		231	(socios)	154	(socios)
- Inversión en el servicio	\$ 6.0	600,00		\$ 9.900,00	
* Préstamos de Libros, Diarios, Revistas y Publicaciones en general:					
- Préstamos en domicilio		11.516	(obras)	10.988	(obras)
- Préstamos en sala		15.204	(obras)	13.957	(obras)
- Préstamos de videos educativos	No se	relevó esta ir	nformación en este	156	(obras)
- Préstamos de casetes (no videntes)	L	ejerc	icio.	6	(obras)
- Hemeroteca - lectura diarios y revis.		10.000	(socios)	9.500	(socios)
- Obras adquiridas		300	libros	167	libros
- Obras recibidas en donación		2.467	libros	1.482	libros
* Fotocopias-Otros servicios de capacitación y educación para socios	1	122.389	(copias)	106.012	(copias)
- Inversión en fotocopiadora y suscripción de diarios y revistas y cpra.de videos	\$ 9.8	800,00		\$ 12.000,00	

OBSERVACIONES: Los montos detallados en \$ (pesos) corresponden a estimaciones efectuadas en base a la planificación realizada para este ejercicio por la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas y aprobadas por el Consejo de Administración; por lo que puede no existir una correlación con las cantidades detalladas en cada items.

OBJETIVOS: Brindar a los asociados herramientas para su crecimiento e insersión social y laboral; fomentar espacios de discusión, dialogo y lectura.

BENEFICIOS GENERADOS: Valoración de la acción cooperativa para el beneficio educativo de la comunidad. Impacto sobre la comunidad educativa que se ve beneficiada con el acceso gratuito a la gran red mundial para estudios e investigaciones de contenido académico.

EVOLUCIÓN DATOS: Todos los indicadores tuvieron un descenso con respecto al ejercicio anterior en cuanto al uso por parte de los asociados de cada servicio o prestación. A pesar de esto la inversión en estos servicios se incrementó en relación al ejercicio pasado.

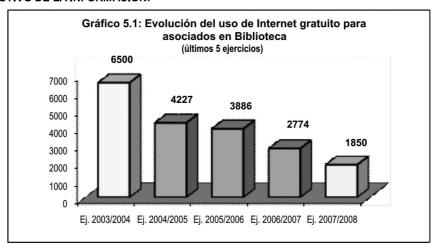
FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las acciones llevadas a cabo por la Biblioteca Julio Serebrinsky y surgen del informe de la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas.



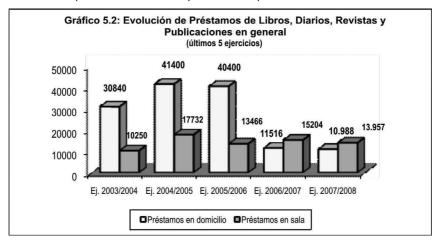
## 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

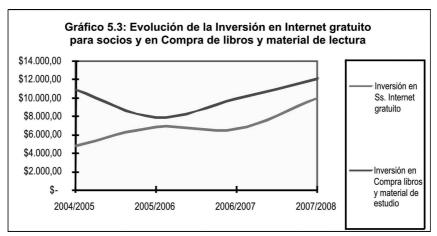
## 5.2. CAPACITACIÓN PARA LOS ASOCIADOS

## ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA INFORMACIÓN:



**Aclaración:** a partir del ejercicio 2006-2007 se realiza un cambio en la forma del conteo que realiza la Biblioteca para los libros prestados a domicilio.







## 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.3. OTRAS INCIATIVAS Y ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN

	E jercicio :	2006/2007	Ejercicio	2007/2008
* Premio alumno solidario (Día Internacional de la Cooperación) (1)	iniciativa que en el marc Día Internacional de la	co de la Celebración del a Cooperación entregó os de cursos terminales	iniciativa que en el maro Día Internacional de la	este ejercicio con esta co de la Celebración del a Cooperación entregó os de cursos terminales ario.
- Cantidad de alumnos galardonados	160	alumnos	165	alumnos
- Cantidad de escuelas participantes	54	instituciones	47	instituciones
- Inversión en esta distinción	\$ 3.200,00	<del></del>	\$ 5.300,00	
* Biblioteca Parlante	DE LA PLATA. Se brinda un s	servicio a los no videntes, que	BIBLIOTECA BRAILLE DE LA brinda un servicio a los no vid	enio firmado con ACICON y LA NPLATA, a través del cual se dentes. Durante el ejercicio se os socios por hacer uso del
- Inversión en Biblioteca Virtual		información en este cicio.	\$ 500,00	

OBSERVACIONES: (1) Cabe adarar que esta distinción no forma parte de una actividad de educación o capacitación, sino que es un reconocimiento a valores presentes en los jovenes, coincidentes con los del cooperativismo.

Los montos detallados en \$ (pesos) corresponden a estimaciones efectuadas en base a la planificación realizada para este ejercicio por la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas y aprobadas por el Consejo de Administración; por lo que puede no existir una correlación con las cantidades detalladas en cada items.

OBJETIVOS: Crear y afianzar espacios de participación y desarrollo cultural. Propender a que la biblioteca Julio Serebrinsky no se limite sólo al aspecto bibliográfico en general, sino que además funcione como un centro cultural donde se de lugar a las diversas expresiones del arte y la cultura. En el caso del Premio Alumno Solidario, el objetivo es detectar, destacar y estimular a jovenes que cumplen con las características de poseer actitudes solidarias y cooperativas, sentido de responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, humildad y sencillez.-

BENEFICIOS GENERADOS: Insersión en la sociedad a través de la cultura. Generación de actividades culturales. Valoración positiva por parte de la comunidad. El evento Alumno Solidario permite interactuar de forma directa con socios y jóvenes de escuelas secundarias contribuyendo a la educación en valores.

EVOLUCIÓN DATOS: Se produjo un pequeño incremento en el número de alumnos que fuera galardonado con el premio Alumno Solidario a pesar de haber participado en el mismo un menor número de Colegios e Instituciones Educativas. También la inversión en el mismo tuvo un leve crecimiento con respecto al ejercicio anterior.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las acciones llevadas a cabo por la Biblioteca Julio Serebrinsky y surgen del informe de la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas.



# 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

	Ejercicio	Ejercicio 2006/2007		2007/2008
* Notas y Comunicados enviados (1) (2) - Total de Mensajes difundidos en los medios	81116		79656	
<ul> <li>- Cantidad de Medios (gráficos - radio - tv) (3)</li> <li>- Total de Mensajes diferentes emitidos</li> <li>- Sector Eléctrico (todos los medios)</li> <li>- Cortes de Energía Programados</li> <li>- Eventos (Cortes no Programados)</li> </ul>	No se relevó esta in  116  38  30  3	100% 32,76% 25,86% 2,59%	25 <b>96</b> 41 20 19	medios 100% 42,71% 20,83% 19,79%
- Otros comunicados - Otros Servicios (todos los medios) - Biblioteca	5 43 40	4,31% 37,07% 34,48%	2 30 20	2,08% 31,25% 20.83%
- Farmacoop - Unión Plan Médico Soc. - Internet - Servicio de Gas - Institucional General	0 2 1 35	0,00% 1,72% 0,86% 30,17%	0 9 1 25	0,00% 9,38% 1,04% 26,04%
Hasta el ejercicio anterior este punto se presentaba en Observaciones	lugares de pago, obras complementa barrios, consejos	npañas tales como: alumbrado público, arias E.T, obras en sobre seguridad, medidores, internet	seguridad, consumo servicio de Internet, informaciones varias	a: lugares de pago, racional de la energía, Gas y Biblioteca e necesarias para los
* Comunicación Interna al Personal :		J		
- Comunicados y Memos impresos		información durante ejercicio.	80	promedio mensual
- Avisos y Comunicados via correo electrón.	L	<u> </u>	55	promedio mensual

OBSERVACIONES: (1) A partir de este ejercicio se realiza un reordenamiento de la Información presentada en esta variable con el objeto de presentar con mayor claridad los resultados de la misma.

- (2) Se considera notas y comunicaciones a todo mensaje emitido por la Cooperativa dirigido a distintos públicos.
- (3) Se incluyen aquí tanto medios gráficos (diarios, revistas y carta mensual a los asociados) como medios electrónicos, radio y televisión.

Cabe aclarar que el contenido de difusion se ve multiplicado considerando el número de mensajes emitidos por los diferentes medios en los que se difunden, lo que nos lleva a determinar el total de mensajes difundidos por los medios.

OBJETIVOS: Mantener informados a los socios en particular y a la comunidad en general sobre diversos aspectos de todos los servicios que brinda la Cooperativa y situaciones circunstanciales por las que eventualmente atraviesa la institución.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Con la comunicación a los asociados se incrementa la interacción brindándole información sobre la situación de la institución, instruyéndolos para un mejor aprovechamiento de todos los servicios.

EVOLUCIÓN DATOS: Se advierte una pequeña disminución tanto en la cantidad de mensajes diferentes emitidos como consecuentemente en el total de mensajes difundidos en los medios.

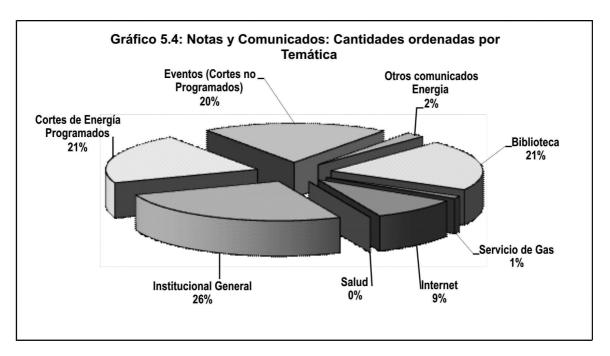
FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en el área de Comunicación y en la Dirección de Recursos Humanos.



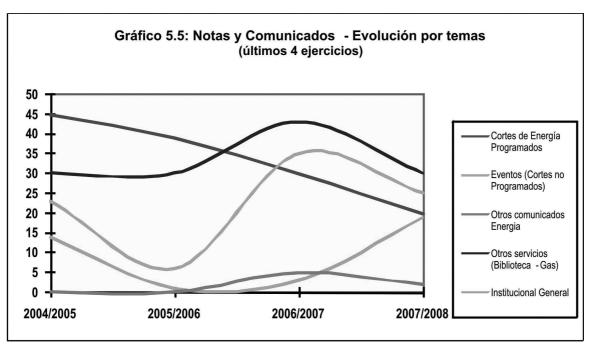
# 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

## 5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

## INFORMACIÓN DEL EJERCICIO:



# ANÁLISIS EVOLUTIVO:





# 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Difusión Institucional (Visitas guiadas de Escuelas)		Se llevaron a cabo 12 visitas de Escuelas de niveles primario y medio, solicitadas por los docentes, como parte del aprendizaje de los alumnos. Se les informó sobre los servicios que brinda la Biblioteca y la Cooperativa y la financiación de los mismos con los aportes solidarios de los socios
- Total de alumnos y docentes visitantes		360 (alumnos - visitantes)
* Difusión Institucional a través de la Participación en Eventos (académi-cos - de capacitación y/o actualiza-ción). (1)	* Conmemoración del 85to. Día Internacional de la Cooperación - Univ. Nac. de La Plata.  * Dictado taller de capacitación en el marco del Postgrado de Economía Social y Economía de la Energía - UNTREF  * Jornadas de Capacitación en Administración Cooperati	Fabian (Isocco).  * Presentación de Trabajo sobre Programa Gestión Social para la Regularización del Servicio Eléctrico en CLADE 2008 (Congreso Latinoamericano de Distribución Electrica) (a cargo de Laura Canali y

OBSERVACIONES:(1) Estas actividades se basan fundamentalmente en la difusión de la experiencia que la empresa viene desarrollando en materia de Balance Social. La actividad mencionada dentro del marco de los festejos del 75 aniversario corresponde también a una actividad comprometida ante FACE como Cooperativa Referente a nivel nacional dentro de esta Federación.

OBJETIVOS: Mantener informados a los socios en particular y a la comunidad en general a través de diferentes medios sobre diversos aspectos de todos los servicios que brinda la Cooperativa. Difundir y dar a conocer la experiencia desarrollada por la empresa en materia de Balance Social a otras cooperativas y a los asociados y toda la comunidad en su conjunto.

BENEFICIOS GENERADOS: Se incrementa la interacción con los asociados, brindándole información sobre la situación de la institución, instruyéndolos para un mejor aprovechamiento de todos los servicios. Se incrementa el contacto con otras instituciones; se crean redes productivas de contacto y retroalimentación, hecho que se viabiliza fundamentalmente a través de la difusión en la página web como de la participación en eventos académicos.

EVOLUCIÓN DATOS: Continuan incrementándose no sólo los espacios que la empresa crea para la difusión y comunicación externa sino también la variedad de los mismos y la riqueza producida como resultado de dichas actividades.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las acciones llevadas a cabo por la Biblioteca Julio Serebrinsky y surgen del informe de la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas y en el Equipo de RSE y Balance Social, los que intervienen directamente en cada una de las acciones expuestas.



## 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Difusión Institucional en Pagina web (1)	No se presentó esta información en este ejercicio.	Durante el ejercicio se desarrolló e implementó un nuevo sitio web institucional que nos brinda un nuevo canal de comunicación y servicio con nuestros asociados y publicos en general. Entre otros tantos apartados se diseñó un espacio específico para la difusión del Balance Social, consituyéndose en un espacio único en nuestro país donde se intenta no solo exponer nuestra experiencia sino la de otras cooperativas del país.
- No.de Personas visitantes / informadas	No se presentó esta información en este	499.145 personas
- No.de Consultas o Visitas realizadas	ejercicio.	909.978 visitas

OBSERVACIONES: (1) Cabe destacar que el número no incluye solamente consultas realizadas por socios de la cooperativa, sino también miembros de la comunidad en general e inclusive por la diversidad y masividad que involucra un medio como la web, ingresos de personas ajenas a la comunidad. No existe posibilidad de cuantificar por separado los ingresos o consultas específicas de los asociados a la cooperativa. Los datos incluyen tanto los ingresos a la pagina web institucional de la empresa como las realizadas en el portal del Servicio de Internet de la misma.

OBJETIVOS: Mantener informados a los socios en particular y a la comunidad en general a través de diferentes medios sobre diversos aspectos de todos los servicios que brinda la Cooperativa. Difundir y dar a conocer la experiencia desarrollada por la empresa en materia de Balance Social a otras cooperativas y a los asociados y toda la comunidad en su conjunto.

BENEFICIOS GENERADOS: Se incrementa la interacción con los asociados, brindándole información sobre la situación de la institución, instruyéndolos para un mejor aprovechamiento de todos los servicios. Se incrementa el contacto con otras instituciones; se crean redes productivas de contacto y retroalimentación, hecho que se viabiliza fundamentalmente a través de la difusión en la página web como de la participación en eventos académicos.

EVOLUCIÓN DATOS: Continuan incrementándose no sólo los espacios que la empresa crea para la difusión y comunicación externa sino también la variedad de los mismos y la riqueza producida como resultado de dichas actividades.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la información recibida del administrador de la página web institucional y en el Equipo de RSE y Balance Social.

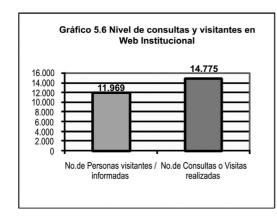


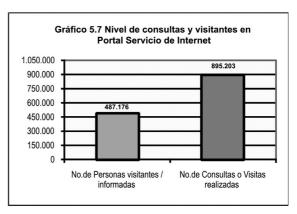
## 5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

#### 5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Difusión Institucional: Imagen de la Página principal de la nueva web de la empresa:







NOTA: La información mostrada en los gráficos sobre el nivel de consultas y visitas que realizan los asociados y el público en general esté referida al nuevo sitio web institucional **www.coopelec.com.ar**, y a la portal del Servicio de Internet de la Cooperativa **www.concordia.com.ar**.



PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS: Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales regionales e internacionales.

# 6.INDICADORES DE COOPERACIÓN INTERCOOPERATIVA

6.1 INTEGRACIÓN CON OTRAS COOP.	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Convenios intercooperativos para la prestación de servicios :		
- Habilitación de Centros de Cobranza	Continuaron vigentes los convenios con todas estas cooperativas con los objetivos que se mencionan más abajo.	· ·
- Carga y Descarga en depósito de gas	En el mes de mayo de 2007 se firmó convenio con Coop. de Trabajo La Victoria Ltda. para la realización de esta tarea.	Durante el ejercicio se dio de baja el convenio firmado con la Coop. de Trabajo La Victoria Ltda. quedando la tarea a cargo del personal del depósito
* Participación en Federaciones y Confederaciones de Cooperativas	con una participación notablemente más activa	Los vinculos con estas organizaciones de 2do. y 3er. grado continuaron siendo muy activos, principalmente con FACE por el contacto en diferentes áreas como Energía - RRHH y Balance Social que se ha detallado en otros apartados.
* Acuerdos y Convenios para la capacitación y formación cooperativa		
- IPCYMER (Instituto de Promoción de Cooperativas y Mutualidades de Entre Ríos)	No se realizaron actividades bajo estos convenios.	Se desarrollaron cursos sobre cooperativ. en el marco de este acuerdo. Se produjo otro acercamiento interistitucional con el objeto de organizar capacitaciones para cooperativas en la temática de Balance Social y RSE.
- CGE (Consejo General de Educación)		Se desarrollaron cursos sobre cooperativis-mo en el marco de este acuerdo.

OBSERVACIONES: No existen observaciones relevantes para realizar

OBJETIVOS: Mantener e intensificar los lazos con otras cooperativas contribuyendo al crecimiento del movimiento cooperativo local y regional. Intercambiar experiencias en la implementación de servicios y herramientas como el balance social y cumplir con los lineamientos sugeridos por el Programa Cooperativa Referente de la Federación de Coop. de Electricidad.

Difundir las ideas cooperativistas mediante talleres y cursos a los asociados y a la comunidad en general. Facilitar la realización de cursos que permitan la incorporación de aprendizajes de producción para canalizarlos a través de la cooperación.

BENEFICIOS GENERADOS: El contacto con otras cooperativas similares ha generado una dinámica interesante de sinergia y de aprendizaje constante. De todos modos la misma no alcanza a los niveles deseados y a lo que establece como "intercooperación" este sexto principio.

EVOLUCIÓN DATOS: Se avanzó en la participación dentro de la Federación de Cooperativas de Electricidad incrementándose tanto el número de temáticas que permitieron el intercambio de información, como el número de autoridades y/o trabajadores que intervinieron en dicho contacto. Ver el nuevo apartado de Acciones Sociales Posteriores al Cierre.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas, en la Dirección Administrativa Financiera, en la Secretaría de Otros Servicios y en la Secretaría del Consejo.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Al cierre del ejercicio no contamos con información de las otras cooperativas eléctricas y de servicios que realizan balance social a los efectos de generar datos comparativos.



PRINCIPIO 6: COOPERACIÓN ENTRE COOPERATIVAS: Las cooperativas sirven a sus socios más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales regionales e internacionales.

## 6.INDICADORES DE COOPERACIÓN INTERCOOPERATIVA

6.1 INTEGRACIÓN CON OTRAS COOP.	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Intercambio de información con Cooperativas similares		Se continuó con el intercambio de información en diferentes temáticas y áreas de incumbencia con cierto grado de informalidad ya que el mismo se produce en general en eventos propios del movimiento coop. y no siempre se continúa luego de manera más formal o cuantificable.
* Incidencia del número de cooperativas prestadoras de servicios o proveedoras sobre el total de proveedores de la empresa (1)		1,56%
* Incidencia de la cantidad de convenios con cooperativas en relación al total de convenios institucionales firmados por la empresa (1)		9,46%

OBSERVACIONES: (1) En el ejercicio anterior se incorporan como indicadores para evaluar el cumplimiento del principio en relación a todos los esfuerzos de vinculación institucional que realiza la empresa en el desarrollo habitual de sus actividades y en base a las posibilidades efectivas de la misma.

OBJETIVOS: Mantener e intensificar los lazos con otras cooperativas contribuyendo al crecimiento del movimiento cooperativo local y regional. Intercambiar experiencias en la implementación de servicios fundamentalmente con cooperativas que han incursionado en aquellos servicios que nuestra empresa evalúa la factibilidad de su implementación.

Difundir las ideas cooperativistas mediante talleres y cursos a los asociados y a la comunidad en general.

BENEFICIOS GENERADOS: El contacto con otras cooperativas similares genera una dinámica sumamente interesante de sinergia y de aprendizaje constante.

El número de convenios firmados con cooperativas en comparación con el total de convenios vigentes no alcanza el 10% y el grado de incidencia de las empresas cooperativas sobre el total de proveedores y prestadores de servicios de la empresa supera el 1,5%.

EVOLUCIÓN DATOS: No hubo modificaciones significativas en el ejercicio.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección Administrativa Financiera y en la Secretaría del Consejo.

# SEPARADOR Principio 7 Preocupacion ppor la comunidad (diseñado por Guadalupe Moreira) 2 tintas



#### 7. INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

#### 7.1. APORTES AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

	E jercicio :	2006/2007	Ejercicio	2007/2008	
Programa de Gestión Social para la regularización del Servicio Eléctrico (1)	habían comenzado en e realizaron varias acciones de energía en forma conju	s en los barrios que se el período anterior, y se desde el sector recupero unta con la asistente social de nuevos asociados. (6 exiones).	En este periodo el programa se bas fundamentalmente en la Inclusión Social dentro di sistema de vecinos individuales o agrupados o pequeños números ya que no se contaron co fondos específicos para encarar obras o		
- Conexiones regularizadas	492	nuevas conexiones	486	nuevas conexiones	
- Pilares para asociados carenciados	raíz de que muchos hoga sus conexiones por los pilares y las respectivas Cooperativa provée e	ares no podían regularizar elevados costos de los instalaciones exigidas. La instala un prototipo en la factura de energía,	especiales para persor constituyendo una hei regularización de conexio una solución económic	se instalaron 250 pilares las de bajos recursos, rramienta vital para la lanes, dado que se brinda la y accesible para la la priforme a las normas de lel E.P.R.E.	
* Plan especial para cambios de abonado por fallecimiento del titular	el derecho de conexión necesidad de transferir	en calidad de socio, sin las acciones del titular quisitos y a un costo más	el derecho de conexión necesidad de transferir	quisitos y a un costo más	
	55	cambios de titularidad	104	cambios de titularidad	

OBSERVACIONES: (1) Este programa tiene como objetivos en líneas generales, lograr que los sectores carenciados accedan al uso de la energíade manera legal y específicamente, concientizar sobre los peligros que implican para la vida humana las conexiones clandestinas; educar en forma práctica y sencilla sobre el uso racional de energía; concientizar sobre la importancia que adquiere para la dignidad humana el hacerse cargo de sus propios servicios; e involucrar a estos sectores en los beneficios que brinda la Institución.

OBJETIVOS: Corresponden en su esencia a los enunciados en la página anterior al inicio del séptimo principio.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Si bien los beneficios quedan expresados en el mismo detalle de cada programa o campaña se destaca como importante el mantenimiento del registro de conexiones, aunque manifieste una imperceptible baja (la regularización de 486 conexiones que se encontraban en forma irregular o bajo medidores comunitarios), aportando no sólo un beneficio para la empresa sino fundamentalmente una mejora en la calidad del servicio y las condiciones de vida de los asociados.

\* Se logró la modernización de instalaciones, la reducción de pérdidas técnicas, la consecuente disminución de situaciones de riesgo para personasy/o bienes y finalmente la disminución de la cantidad de reclamos por falta de servicio (ante eventos meteorológicos). Se observa un sensible descenso de los reclamos registrados durante las épocas de fenómenos meteorológicos.

EVOLUCIÓN DATOS: Las acciones sociales se vieron incrementadas respecto al ejercicio anterior.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección de Operaciones, en la de Ingeniería y Planeamiento y en las Direcciones Comercial y Administrativa Financiera.



#### 7. INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

#### 7.1. APORTES AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL

	Ejercicio 2006/2007	2007/2008		
* Gestión de Proyectos de Electrificación Rural	Durante el ejercicio se continuó con esta modalidad. No se pudo cuantificar el número de proyectos llevados a cabo durante el mismo.	ICITUS TAMBIEN DATA ESTACIONES DE CINU. EL		
	No se presentó esta información en este ejercicio	16	Proyectos	
* Obras y Proyectos de Impacto en Actividades Urbanas	No se presentó esta información en este ejercicio	pero para obras en zo empresas concesionaria para nuevas escuelas, co obras para nuevos barric	icas del apartado anterior onas urbanas como ser s de autos, suministros omercios en zona centrica, os del IAPV o tendidos de n para nuevos loteos	
	' <u>-</u>	23	Proyectos	

OBSERVACIONES: (1) Este programa tiene como objetivos en líneas generales, lograr que los sectores carenciados accedan al uso de la energía de manera legal y específicamente, concientizar sobre los peligros que implican para la vida humana las conexiones clandestinas. Las acciones desarrolladas apuntan a la contribución del desarrollo de la comunidad rural y sectores de la producción.

OBJETIVOS: Contribuir a traves de la realización de diversas obras, al desarrollo productivo en zonas rurales con fuerte inserción de actividades citricolas y arandaneras y también en zonas urbanas para emprendimientos comerciales, escuelas y nuevos barrios que se instalan en la ciudad y que necesitan contar con las instalaciones adecuadas para el normal suministro del servicio.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Se logró contribuir a la modernización de instalaciones, la reducción de pérdidas técnicas y la consecuente disminución de situaciones de riesgo para personas y/o bienes. Por otro lado se desatca la disminución de la cantidad de reclamos por falta de servicio (ante eventos meteorológicos), lo que se observa a partir de un sensible descenso de los reclamos registrados durante las épocas de fenómenos meteorológicos. Con los 16 proyectos ejecutados se logra extender el servicio eléctrico a la zona rural y se atienden los requerimientos de la producción, contribuyendo al desarrollo socioeconómico y aportando a la elevación de la calidad de vida de la zona.

EVOLUCIÓN DATOS: En general todas las acciones sociales se vieron incrementadas respecto al ejercicio anterior.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección de Operaciones, en la de Ingeniería y Planeamiento y en las Direcciones Comercial y Administrativa Financiera.



#### 7. INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## 7.2. APORTES AL DESARROLLO SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Mejoramiento en la infraestructura Eléctrica	<ul> <li>Puesta en servicio de 2 distribuidores subterráneos de media tensión.</li> <li>193 Proyectos de extensiones de líneas en baja y media tensión, de los cuales los más importantes son el reemplazo de líneas convenc. por preensamblado.</li> <li>Repotenciación de 6 subestaciones y reemplazo de conductores en 4 subestaciones.</li> </ul>	<ul> <li>Se instalaron columnas de hormigon armado en reemplazo de postes de madera en Derivación a Pinar del Lago y Cantera de Scevola</li> </ul>
- Reemplazo de líneas por cable preensamblado	20.000 mts. Instalados (aproximadamente 1200 familias beneficiadas)	Se continuó con obras de reemplazo de líneas convencionales con conductor desnudo. Longitud de 10000 mts. Aproxim. 600 familias
* Obras de Infraestructura que contribuyen al cuidado del medioambiente (1)	<ul> <li>En octubre se firmó Convenio con el Area Piloto Salto Acuífero Guaraní.</li> <li>Se quitaron de funcionamiento 2 transformadores existentes en Central No.1</li> <li>Desmontaje total de la red aérea en media tensión (13,2 kV.) y Extensión en su reemplazo de 1400 m de línea subterránea trifásica en media tensión.</li> <li>Remodelación total de la red de baja tensión, tendido de cables subterráneos de alumbrado público en nuevo Parque Mitre.</li> </ul>	Tendido de cable subterráneo en media tensión (13,2 kV.) Centro de Distribución № 1 y S.E. № 18.

OBSERVACIONES: (1) Este variable fue incorporada en el ejercicio anterior, marcando así la introducción de un nuevo aspecto que se evalúa dentro de las diversas áreas de acción que el séptimo principio prevé en el accionar de las cooperativas frente a sus comunidades. Cabe destacar que se ha realizado en este ejercicio un cambio en la denominación de la variable que antes se llamaba "Aspectos Ambientales / Acciones de Impacto ambiental".

OBJETIVOS: Contribuir a traves de la realización de diversas obras, al desarrollo productivo en zonas rurales con fuerte inserción de actividades citricolas y arandaneras y también en zonas urbanas para emprendimientos comerciales, escuelas y nuevos barrios que se instalan en la ciudad y que necesitan contar con las instalaciones adecuadas para el normal suministro del servicio.

BENEFICIOS GENERADOS: Se aumentó la capacidad de los conductores, reducir perdidas técnicas y a su vez disminuir toda situación de riesgo para personas y/o bienes que pudieran haberse generado por la obsolescencia de las líneas preexistentes.

Los reemplazos de línea convencional por preensamblados permiten además disminuir la cantidad de reclamos por falta de servicio cuando ocurren eventos meteorológicos que afectan a las redes. Esta disminución se manifiesta por el sensible descenso de los reclamos registrados durante las épocas de fenómenos meteorológicos adversos.

EVOLUCIÓN DATOS: En general se observa una pequeña disminución en las diferentes acciones enmarcadas dentro de este apartado.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección de Comercial, en la de Operaciones y en la de Ingeniería y Planeamiento.



#### 7. INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## 7.2. APORTES AL DESARROLLO SOCIAL Y PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

	Ejercicio 2006/2007	Ejercicio 2007/2008
* Acciones de Capacitación y Concientización en el cuidado del medioambiente: (1)	No se relevó ni presentó esta información I	Campaña de información sobre el Uso Racional de la Energía. La misma se desarrolló a través de los medios habituales de difusión utilizados por la Cooperativa (más de 25 entre radios - tv y diarios).  Al cierre del ejercicio se planifican accionespara la realización de charlas informativas en barrios de la ciudad, las cuales estarían a cargo de personal de la Dirección Comercial
- Incoporación de Lámparas de Bajo Consumo	No se relevó ni presentó esta información durante este ejercicio.	Se implementó la sustitución de lámparas incandescentes a través del Programa Nacional de Uso Racional y Eficiente de la Energía (PRONURE), junto al Municipio y la Universidad Tecnológica Nacional en 11 barrios que se seleccionaron con un criterio solidario incluyendo aquellos donde se habían logrado regularizar conexiones y cuyos vecinos están pagando con mucho sacrificio sus facturas.
- Cantidades reemplazadas		2434 lámparas

OBSERVACIONES: Se incorpora esta variable en el marco de los aspectos sobre el cuidado del medio ambiente con los que se comenzó a trabajar en el ejercicio anterior de modo de ampliar el análisis de ese aspecto en particular dentro de las acciones hacia la comunidad.

OBJETIVOS: Ampliación de redes de media y baja tensión para hacer frente al continuo aumento de la demanda de energía y el reemplazo de líneas por cables preensamblados.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Las obras de mejoramiento y ampliación de la infraestructura eléctrica posibilitan un mejoramiento en la calidad del servicio y generan la posibilidad de puesta en marcha de emprendimientos productivos de gran importancia para la región.

\* Más de 1200 familias y 18 emprendimientos productivos se vieron beneficiados directamente por las acciones de mejora en la infraestructura con un verdadero impacto económico, social y ambiental.

EVOLUCIÓN DATOS: En el ejercicio pasado no se relevó la información expuesta por lo que no se realiza análisis sobre la evolucion de las acciones.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección Comercial y en el Área de Prensa de la empresa.



#### 7.INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## 7.3. APOYO AL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES

	Ejercicio	2006/2007	Ejercicio 2007/2008			
* Coro de niños - Grupo de Teatro (1)	08-09 - Actuación en Escuela nº 42 Belgrano - Homenaje al Día del Maestro-04-11- Actuación en Parroquia Sagrado Corazón. E 01-12 - Actuación en Colegio Los Naranjos 07-12- Actuación en Nueva Escuela Acuarela Siglo XXI		Como se anticipó en el ejercicio anterior, su funcionamiento fue suspendido por falta de participantes, lo que imposibilitaba el desarrollo normal de sus actividades. El Coro Tahil Mapu continúa con los ensayos en el salon de la Biblioteca y el Grupo de Teatro Horizonte discontinuó sus ensayos al cierre del ejercicio. Se prevé la pronta continuidad de los mismos.			
- Inversión en Actividades del coro	\$ 7.500,00		\$ -			
actividades culturales (2)	Durante el ejercicio ofreciendo este servic actividades de índole c libros - exposiciones - musicales - etc.) junto a i	io en este caso para cultural (presentación de talleres de lectura - cd	ofreciendo esté servic actividades de índole d libros - exposiciones -	la biblioteca continuó cio en este caso para cultural (presentación de talleres de lectura de .) junto a instituciones del		
* Colaboración en Eventos Culturales y Espectáculos Públicos		   	provisión de materiales, permanente apostada d	Colonia Ayui o Yeruá us - Concordia		

OBSERVACIONES: (1) Las actividades del coro de niños se extendieron hasta el mes de diciembre de 2006, fecha en la que dejó de funcionar. (2) Es importante destacar que en ejercicios anteriores estas dos variables se exponían en el principio 5 (Educación y Capacitación)

OBJETIVOS: Asistir con material educativo a las escuelas de la zona de concesión de la cooperativa. Incorporar nuevos medios de pago para que el asociado tenga la posibilidad de contar con distintas alternativas y una mayor comodidad para cumplir con sus obligaciones

BENEFICIOS GENERADOS: \* Los indicadores que se muestran en torno a este principio se refieren a acciones de la empresa basadas en beneficios sociales directos hacia la comunidad, concentrando con mayor fuerza que en el resto de los principios el verdadero aporte de la cooperativa hacia los asociados y la comunidad en general.

EVOLUCIÓN DATOS: Salvo en lo referido al cese de las actividades del Coro Infantil, las acciones sociales en este apartado continuaron sin cambios respecto al ejercicio anterior.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas, en la Dirección Comercial y en el servicio de Gas (Coordinación de Otros servicios).



#### 7.INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

#### 7.3. APOYO AL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES

	E jercicio :	2006/2007	Ejercicio	2007/2008
* Aporte de útiles escolares	Se continuó con esta obra. La entrega se realizó ant en cada Distrito como todos los años a cargo de los respectivos Consejeros. Se entregaron un total de 95 cajas de útiles		Durante el ejercicio no se realizó este apor razones presupuestarias, sólo antendieron situaciones especiales de algui escuelas que los solicitaron, a las que se realizó una entrega de material de estud (este último dato no había sido cuantificado cierre del presente ejercicio).	
- Cantidad de establecimientos	50	escuelas		
- Inversión total del aporte	\$ 7.000,00			
* Préstamo del Salón de la Biblioteca para el desarrollo de otras actividades sociales	■la Riblioteca para reuniones y asamblesas de la Riblioteca para reuniones y asambl			iones y asamblesas de y ONG de la comunidad
* Acciones de Voluntariado Empresarial (asistencia técnica a la gestión de otras Organizaciones Sociales) (1)	No se presentó este l' Azahares Azahares		desarrollo de acciones dientes a la Mutual préstamo de espacio on de sus oficinas y se naterial de apoyo para el	

OBSERVACIONES: (1) A partir de este ejercicio se incorpora esta variable con el objeto de ampliar el análisis de indicador y mostrar otro aporte de la institución hacia la comunidad.

OBJETIVOS: Asistir con material educativo a las escuelas de la zona de concesión de la cooperativa.

Poner a disposición de instituciones de al comunidad los salones de usos múltiples de la Biblioteca Julio Serebrinsky y otras instalaciones de manera de dar apoyo en forma gratuita a la realización de diversas actividades culturales y sociales.

Contribuir con sus recursos y capital humano al desarrollo y desenvolvimiento de otras Organizaciones Sociales que redundan en más apoyo a la comunidad.

BENEFICIOS GENERADOS: Como no se realizó el aporte a escuelas de nivel medio no pudo contarse en el ejercicio con los resultados que normalmente se obtienen con esta importante acción. Se puso a disposición de la Mutual Azahares personal y recursos para el desarrollo de las actividades lo que posibilitó el crecimiento de la misma y de las vinculaciones entre ambas instituciones y sus integrantes.

EVOLUCIÓN DATOS: No se pudo concretar el aporte de utiles escolares. Se produjo un incremento en las horas de prestamo o cesión de espacios para actividades sociales organzidas por entidades de la comunidad.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las acciones llevadas a cabo por la Biblioteca Julio Serebrinsky y surgen del informe de la Secretaría de Educación y Relaciones Cooperativas y en el Equipo de RSE y Balance Social.



#### 7.INDICADORES DE COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

## 7.3. APOYO AL DESARROLLO DE ACTIVIDADES CULTURALES Y SOCIALES

	Ejercicio	2006/2007	Ejercicio 2007/2008		
* Provisión de Garrafa Social	depósito a un precio infe	erior al mercado además ca de ser proveedor del	n Durante el ejercicio se continuó vendiendo s depósito a un precio inferior al mercado aden el se continuó con la política de ser proveedor programa provincial de garrafa solidaria.		
- Unidades vendidas	67895	(kilogramos)	65580	(kilogramos)	
* Nuevas Modalidades para el pago de facturas	Se ha firmado convenio con el servicio de cobranzas Cobro Express - Se rescindió Convenio con Cobrador Zona Colonia Roca		forma directa o a través	n tarjetas Mastercard en de debito automático y al sién ofrecer identico servicio a tarjeta Visa.	

OBSERVACIONES: No existen observaciones relevantes para realizar en este apartado

OBJETIVOS: Incorporar nuevos medios de pago para que el asociado tenga la posibilidad de contar con distintas alternativas y una mayor comodidad para cumplir con sus obligaciones. Posibilitar la venta de garrafas de 10kg a un precio diferencial de manera de dar acceso a este bien tan necesario a asociados de menores recursos.

BENEFICIOS GENERADOS: \* Las nuevas formas de cobranza posibilitaron acercar aún más la cooperativa hacia el asociado y simplificar sus trámites ante la empresa.

\* Por último la modalidad de venta de la denominada garrafa social produjo un impacto económico social directo sobre el bolsillo de los asociados que se encuentra valorizado en el análisis del valor agregado cooperativo.

EVOLUCIÓN DATOS: Se produjo una disminución en el número de kilogramos vendidos en depósito en concepto de "garrafa social". Se incrementó el número de opciones de lugares de pago para comodidad y accesibilidad de los asociados.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Secretaría de Otros Servicios y en la Dirección Administrativa Financiera.



#### ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO COOPERATIVO

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI) estableció al crear el balance social, la denominada cuenta de Valor Agregado Cooperativo (VAC) con el objeto de resumir en ella el aporte que la entidad cooperativa realiza.

El concepto se basa en la idea que la cooperativa por su existencia misma genera un aporte al medio donde desarrolla sus actividades, que podemos denominar valor agregado y que se refleja en el beneficio recibido por cada uno de los grupos de interés que forman parte de ese medio o entorno.

## Grupos de Interés (stakeholders)

Dentro de estos grupos de interés ubicamos al personal de la empresa, a los asociados, al estado, a las entidades financieras, a la propia cooperativa y a la comunidad en general y se constituyen como los principales beneficiarios de ese valor agregado que la gestión de la cooperativa produce con su accionar.

#### Conceptualización del V.A.C

La ACI la define como la cuenta que "... calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa. Y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad".

La cuenta intenta entonces reflejar muy sintéticamente todo ese aporte o valor agregado generado para el medio dividiendo el mismo en "subgrupos" de acuerdo a estos "grupos de interés". Dentro de ellos ubicamos al personal de la empresa, a los asociados, al estado, a las entidades financieras, a la propia cooperativa y sus propietarios y a la comunidad en general. Estos grupos se constituyen como los principales beneficiarios de ese valor agregado que la gestión de la cooperativa produce con su accionar.

#### Análisis y Composición de la cuenta para el ejercicio 2007 -2008

Ver la composición y distribución en cuadros hoja siguiente.



# ANEXO A INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS Cálculo de la Cuenta de Valor Agregado Cooperativo:

		_			
alor Ad	regado	( none	rativo I	lotal	
aior Ao	iregado.	Coope	rativo i	Lotal	

\$ 20.424.239,46

Valor Agregado Cooperativo distribuido al Capital Huma	no:		\$ 12.156.858,46
- Remuneraciones abonadas al personal	\$	10.605.668,41	
- Vales o Tickets Alimentarios entregados	\$	595.496,43	
- Provisión de ropa de trabajo	\$	75.285,26	
- Aportes p/Cursos o Sem. de capacitación	\$	23.107,20	
- Indemnizaciones	\$	1.955,00	
- Refrigerios	\$	6.131,32	
- ART - Seguros	\$	25.813,78	
- Seguros de vida y Retiro	\$	12.752,45	
- Becas por pasantías.	\$	91.682,03	
- Viáticos y Gtos. de estadía del personal	\$	254.580,72	
- Rebaja Energía Art.78	\$	31.906,47	
- Medicina Preventiva	\$	9.591,06	
- Bonificación Art.9	\$	254.579,90	
- Prima subsidio gastos de sepelio	\$	14.588,43	
- Descuentos en compra de gas envasado	\$	153.720,00	

ACLARACIÓN: En la mayoría de los casos los importes responden a valores originados por la contabilidad y respaldados por lo tanto en cuentas específicas y en los demás responden a aproximaciones / estimaciones calculadas en base a estadísticas de cada sector valorizadas a precios de mercado. En la última sección de este apartado se explican los criterios que se han utilizado para el cálculo de cada concepto no originado en la contabilidad.



Valor Agregado Cooperativo distribuido a la Comunidad:		\$ 6.251.746,95
- Impuestos, tasas y contribuciones (1)	\$ 2.794.402,63	
- Contribuciones comunitarias (aporte de útiles a escuelas - medi-dores comunitarios) (2)	\$ 193.593,72	
- Premios y distinciones a miembros de la comunidad	\$ 5.300,00	
- Servicios de Energía tercerizados localmente	\$ 771.003,20	
<ul> <li>Servicios Operativos tercerizados directamente con pro- veedores y prestadores locales (vigilancia, custodia, agua, limpieza, transporte)</li> </ul>	\$ 1.061.941,77	
- Compras de Insumos y Mantenimientos y Reparaciones pagados a Proveedores locales	\$ 142.394,68	
- Generación de empleo en la comunidad (honorarios pagados)	\$ 979.181,84	
- Inversión en Relaciones Intercooperativas	\$ 52.054,99	
- Rebaja Energía Art.78 (Jubilados CEC)	\$ 46.494,12	
- Descuentos en compra de gas envasado (jubilados CEC)	\$ 205.380,00	

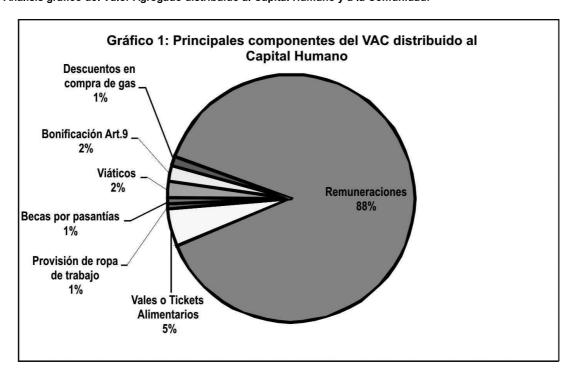
ACLARACIONES SOBRE LA DETERMINACIÓN: (1) A partir de este ejercicio no se incluyen en este punto los impuestos de carácter provincial ya que se circunscribe exclusivamente el concepto de "Comunidad" a la ciudad de Concordia y área de influencia de la Cooperativa.

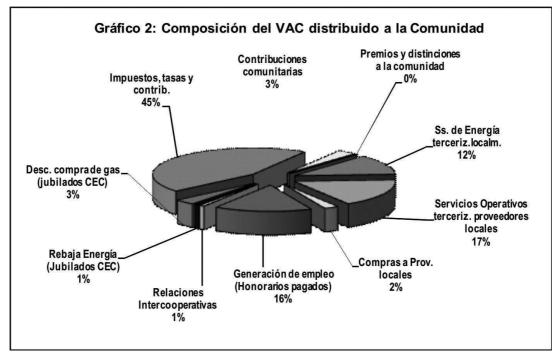
(2) Los Aportes y Contribuciones sociales que se mostraban como VAC para los Asociados, se incluyen desde este ejercicio en esta cuenta por no poder realizar materialmente la diferenciación de lo que específicamente correspondiente nuestros asociados.

ACLARACIÓN: En la mayoría de los casos los importes responden a valores originados por la contabilidad y respaldados por lo tanto en cuentas específicas y en los demás responden a aproximaciones / estimaciones calculadas en base a estadísticas de cada sector valorizadas a precios de mercado. En la última sección de este apartado se explican los criterios que se han utilizado para el cálculo de cada concepto no originado en la contabilidad.



ANEXO A INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS Análisis gráfico del Valor Agregado distribuido al Capital Humano y a la Comunidad:







Valor Agregado Cooperativo distribuido a los Asociac	dos:	(s ubtota <b>l</b> )		\$ 359.619,21
- Servicios, descuentos y bonificicaciones en Internet:			\$ 125.591,04	
- Servicio de Internet (dial-up) gratuito para Instituciones educativas y ONG	\$	20.792,64		
- Servicio de Internet (banda ancha) bonificado a Instituciones educativas y Fundaciones y ONG	\$	6.014,40		
- Internet para docentes y alumnos (con promedio de 666 horas mensuales asignadas a \$2 la hora - valor de mercado)	\$	11.184,00		
- Servicio Técnico en domicilio gratuito	\$	79.200,00		
- Servicios de Hosting - banner - y publicación gratuita de datos comerciales	\$	5.280,00		
- Aporte de casillas e internet gratuito a CEC	\$	3.120,00		
- Beneficios otorgados en Servicios de Salud (Farmacoop y Unión Plan Médico Social):			\$ 159.359,17	
- Descuentos otorgados en compra de medicamentos	\$	76.689,69		
- Consultas médicas gratuitas	\$	66.740,02		
- Prestaciones médicas bonificadas al 50%	\$	1.316,50		
- Prestaciones odontológicas bonificadas	\$	3.719,96		
- Descuentos en otras Prácticas (bioquímicas - kinesilógicas - de psicología - podología - fonoaudiología - óptica - etc.)	\$	1.457,75		
- Emergencias (atenciones realizadas)	\$	7.147,92		
- Enfermería	\$	2.287,33		
- Inversión total en Servicios ofrecidos por la Biblioteca:			\$ 74.669,00	
Cursos y talleres de capacitación para asociados	\$	36.000,00		
Internet para socios (docentes y alumnos)	\$	9.900,00		
Impresiones gratuitas en Internet para socios	\$	1.769,00		
Fotocopias entregadas gratuitamente a socios	\$	12.500,00		
Préstamo del espacio edilicio para el desarrollo de actividades culturales (teatro - música - exposiciones - etc.)	\$	10.400,00		
Préstamo del espacio edilicio para el desarrollo de actividades sociales diversas.	\$	4.100,00		



Valor Agregado Cooperativo distribuido a los Asociados (subtotal):						1.241.224,69
- Descuentos por garrafa social			\$	786.960,00		
- Inversión en Información a Asociados:			\$	454.264,69		
- Correspondencia (envío de avisos - distribuc.de facturas)	\$	248.389,76				
- Folletería y Boletines	\$	56.239,44				
- Publicidad - Promoción e Información a la comunidad	\$	142.344,44				
- Gastos de Asamblea y Reuniones informativas	\$	7.291,05				

Valor Agregado Cooperativo distribuido al Sector financie	o:		\$ 414.790,15
- Gastos bancarios	\$	414.790,15	

Valor Agregado Cooperativo distribuido al Patrimonio	\$	-
- Distribución de Excedentes	\$ =	

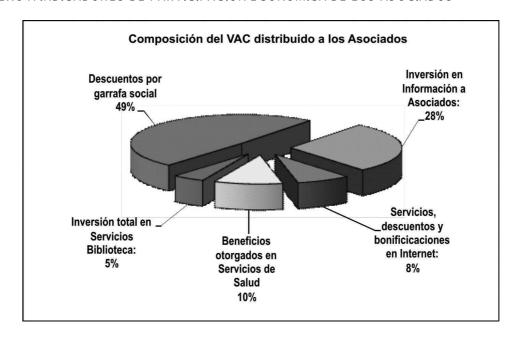
Resumen de la Distribución del valor agregado de la Cooperativa			
Porcentaje de VAC distribuido al capital humano	59,52%		
Porcentaje de VAC distribuido a sector financiero	2,03%		
Porcentaje de VAC distribuido a comunidad	30,61%		
Porcentaje de VAC distribuido a asociados	7,84%		
Porcentaje de VAC distribuido al patrimonio	0,00%		

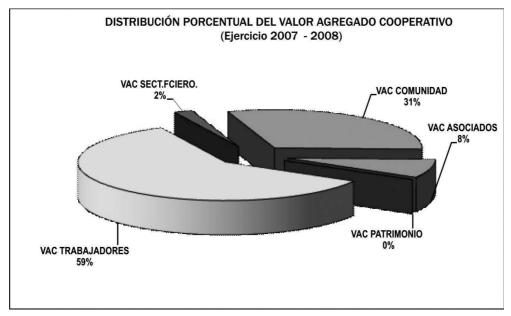
Observaciones sobre la forma de cálculo y determinación de algunos conceptos de valor agregado cooperativo cuyos importes no surgen de los Estados Contables:

- Descuentos en compra de gas envasado: para el cálculo del mismo se estima un consumo en pesos equivalente sólo a garrafas de 10kg., de manera que se toma como valor final, el precio de este tipo al 30-06-08 (en concepto de ahorro que obtiene cada trabajador por cada garrafa recibida). En el ejercicio recibieron el beneficio un promedio de 122 trabajadores convencionados.
- Impuestos Tasas y Contribuciones: el concepto no incluye los Impuestos abonados al Estado Nacional ya que conceptualmente el valor comprende sólo el aporte a la comunidad donde la Cooperativa se encuentra inserta (o sea sólo ámbito local y provincial).
- Préstamo del espacio edilicio (para el desarrollo de actividades culturales y otras actividades sociales): para su determinación se estima un costo de \$50 la hora de alquiler a razón de 2,5hs por cesión o préstamo realizado.

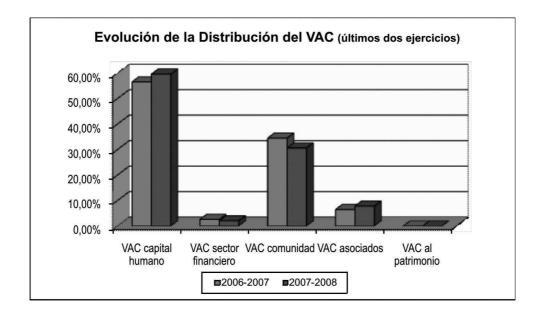


## ANEXO A INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS









PRINCIPIO 3: PARTICIPACION ECONOMICA DE LOS ASOCIADOS: Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los excedentes generalmente se destinan al desarrollo de la cooperativa, la distribución a los asociados en proporción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades, aprobadas por los asociados.

## Otros Indicadores de Valor Agregado Incorporado

Existen acciones que generan un aporte hacia los diferentes grupos de interés de la cooperativa cuya cuantificación resulta compleja o respecto de la cual no se cuenta con una fuente informativa como documento respaldatorio que permita la valorización y exposición de la misma dentro de la cuenta, pero que sin dudas contribuyen a demostrar el valor que la actuación de la cooperativa agrega a estos grupos de interés, como ser:

- \* Regularización del servicio de energía familias que se encontraban en situaciones irregulares con el suministro con las consecuentes beneficios que esta situación genera en su calidad de vida.
- \* Bonificación del consumo de energía a trabajadores y jubilados, en un 75% del importe que supere a los primeros 200 kw consumidos.
- \* Facilidades para la regularización de la titularidad de medidores por fallecimiento de titulares.
- \* Ronificación y Financiación de la compra de nilares para coneviones y reconeviones de puedos asociados ubicados en



#### **ACCIONES SOCIALES POSTERIORES AL CIERRE**

Decíamos en las aclaraciones previas que nos parecía que esta incorporación contribuye a reflejar más fielmente la realidad de la dinámica institucional puesto que la continuidad de las acciones forman parte de un devenir constante. Por ello es que hay hechos de impacto social, que si bien se producen fuera del cierre del ejercicio, aparecen como una proyección de acciones planificadas, desarrolladas o llevadas a cabo durante dicho período de análisis, por lo que creemos necesario hacer una referencia a los mismos.

Entre los más significativos en cuanto a su impacto podemos mencionar:

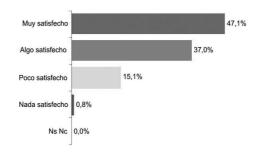
- CAPACITACIÓN REALIZADA POR LA DIRECCIÓN COMERCIAL. Esta dirección está llevando a cabo con éxito notable, capacitaciones por distintos barrios de nuestra ciudad, cuyo objetivo son la transmisión de conocimientos sobre el uso racional y eficiente de la energía como así también sobre seguridad en la utilización de la misma.
- VISITA A IPCYMER. Se llevó a cabo una entrevista con el Director del Instituto Provincial de Cooperativismo y Mutualidades de la Provincia de Entre Ríos, Dr. Ricardo Echemendy. El mismo tomó conocimiento detallado de los avances que ha realizado nuestra cooperativa en lo que se refiere a Balance Social. Mediante nota dirigida al Presidente de la CEC manifiesta la disposición de ese organismo para realizar acciones de difusión y capacitación en forma conjunta en el ámbito del territorio provincial.
- CONVENIO DE CAPACITACIÓN CON MUNICIPALIDAD (SECRETARIA DE OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS) Como consecuencia de la asistencia (por segunda vez) del director de esa área de la Municipalidad de Concordia a charlas dictadas por nuestro equipo, surgió como iniciativa del mismo la idea de celebrar un convenio de capacitación destinado a personal jerárquico de su secretaría.
- **DETERMINACIÓN DE MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL.** El Consejo de Administración aprobó un proyecto presentado por el equipo de RSE y Balance Social, con el objeto de comenzar a trabajar en forma conjunta en la definición de la misión y visión de la cooperativa.
- **DESIGNACIÓN EN FACE REGIONAL**. La Cooperativa fue designada para ocupar la Secretaría de la Delegación Regional de la Federación Argentina de Cooperativas Eléctricas, abriéndose un importante vínculo para la realización de actividades conjuntas y para la mejora de la calidad de las relaciones interinstitucionales.
- **75 ANIVERSARIO.** En el marco de los festejos por los 75 años que cumplió el 16 de julio nuestra Cooperativa se llevaron a cabo diversas actividades y eventos, con gran aceptación por parte de los asociados y de la comunidad toda, en ámbitos de educación y capacitación, de vinculación con instituciones del medio y culturales y deportivos, entre otros.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

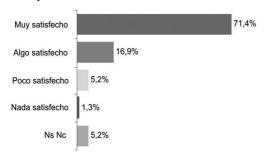


## ANEXO 1: Encuesta a Asociados: Exposición de sus principales resultados

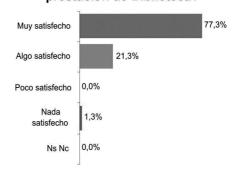
## ¿Qué tan satisfecho está con la prestación de Energía Eléctrica?



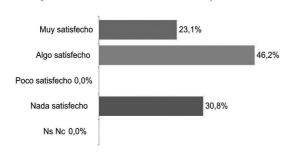
# ¿Qué tan satisfecho está con la prestación de Gas envasado?



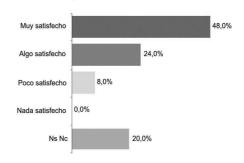
# ¿Qué tan satisfecho está con la prestación de Biblioteca?



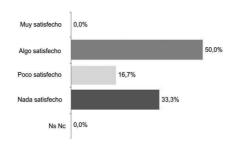
# ¿Qué tan satisfecho está con la prestación de Salud Farmacoop?



# ¿Qué tan satisfecho est á con la prestación de Internet?



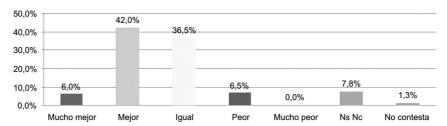
## ¿Qué tan satisfecho est á con la prestación de Salud Union Plan Médico?





# ¿Cómo ve hoy a la Cooperativa Eléctrica de Concordia, en relación a 5 a ños atrás?

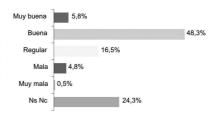




## ¿Cómo evaluaría Ud, los siguientes aspectos de la Cooperativa, desde "muy buenos" a "muy malos"?

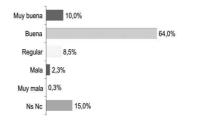
#### Atención telefónica

Muy buena	5,8%	
Buena	48,3%	54,0%
Regular	16,5%	16,5%
Mala	4,8%	5,3%
Muy mala	0,5%	
Ns Nc	24,3%	24,3%
	100,0%	100,0%



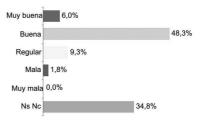
## Atención al Público





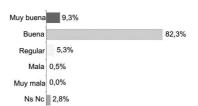
## Atención de cuadrillas

Muy buena	6,0%	
Buena	48,3%	54,3%
Regular	9,3%	9,3%
Mala	1,8%	1,8%
Muy mala	0,0%	
Ns Nc	34,8%	34,8%
	100,0%	100,0%



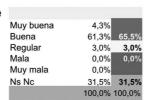
#### Reparto de facturas

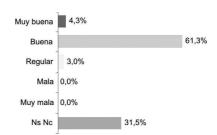
Muy buena	9,3%	
Buena	82,3%	91,5%
Regular	5,3%	5,3%
Mala	0,5%	0,5%
Muy mala	0,0%	
Ns Nc	2,8%	2,8%
	100.0%	100.0%



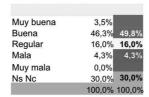


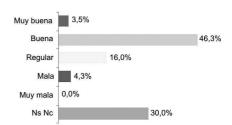
# Servicio de cobranza de facturas





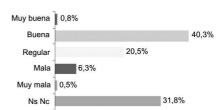
# Capacidad para resolver problemas





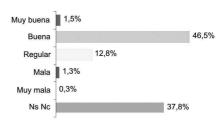
# Facilidad para establecer comunicación telefónica

	100.0%	100 0%
Ns Nc	31,8%	31,8%
Muy mala	0,5%	
Mala	6,3%	6,8%
Regular	20,5%	20,5%
Buena	40,3%	41,0%
Muy buena	0,8%	



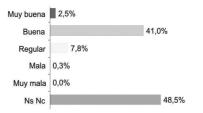
# Comunicación con el asociado

	100,0%	100,0%
Ns Nc	37,8%	37,8%
Muy mala	0,3%	
Mala	1,3%	1,5%
Regular	12,8%	12,8%
Buena	46,5%	48,0%
Muy buena	1,5%	

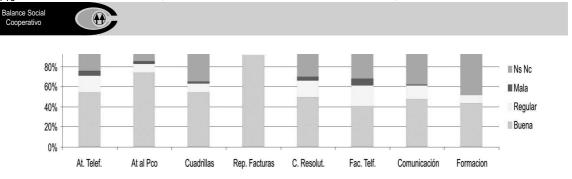


# Formación de su personal

	100.0%	100.0%
Ns Nc	48,5%	48,5%
Muy mala	0,0%	
Mala	0,3%	0,3%
Regular	7,8%	7,8%
Buena	41,0%	43,5%
Muy buena	2,5%	

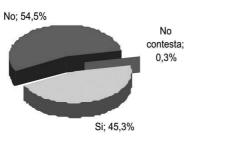


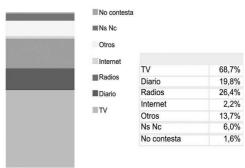
At. Telef. At al Pco Cuadrillas C. Resolut. Rep. Facturas Fac. Telf. Comunicación Formacion 74,0% Buena 54,0% 54,3% 91,5% 49,8% 41,0% 48,0% 43,5% Regular 16,5% 8,5% 9,3% 5,3% 16,0% 20,5% 12,8% 7,8% Mala 4,3% 6,8% 5,3% 2,5% 1,8% 0,5% 1,5% 0,3% 48,5% Ns Nc 30,0% 24,3% 15,0% 34,8% 2,8% 31,8% 37,8% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0% 100,0%



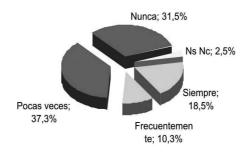
# ¿Ha visto, en lo que va del año, alguna publicidad de la Cooperativa El éctrica de Concordia?

## ¿En donde la vio, la escuchó, o leyó?





## Leg la carta mensual que la Cooperativa manda junto a la factura ?



# Por último, ¿Cuál de las siguientes frases, expresa mejor su pensamiento con respecto a la Cooperativa de Concordia?

La cooperativa es una empresa eficiente	40,3%
Es una empresa que soluciona los problemas de los socios	20,0%
Es una empresa preocupada por la comunidad	16,8%
Es una empresa que no resuelve problemas	5,3%
Es una empresa con deficiencia de atención al público	5,0%
Es una empresa de gestión honesta y transparente	1,8%
Es una empresa ineficiente	1,0%
Ns Nc	8,3%
No contesta	1,8%
	100,0%

#### **PALABRAS FINALES**



La producción del quinto Balance Social nos permite mirar el proceso iniciado hace varios ejercicios y comprobar los avances realizados en distintos aspectos, los cuales abarcan cuestiones técnicas, metodológicas, de contenidos y de impacto en la gestión y en la imagen de la empresa. Estos avances son consecuencia de una evolución natural de la aplicación del Balance Social, considerado este desde una perspectiva racional que orienta un proceso dinámico y abierto.

El análisis retrospectivo también nos permite afirmar hoy que la convicción y la paciencia han sido las virtudes necesarias al recorrer este camino para la implementación de esta poderosa herramienta. La convicción viene del conocimiento y el conocimiento del estudio, la observación y la confrontación con la realidad. La paciencia por su parte se asienta en la cabal comprensión de que el Balance Social es una herramienta de cambio cultural y los cambios culturales son lentos y a largo plazo; de aquí la importancia de la convicción y la paciencia y la idea de proyectar esta experiencia hacia un horizonte que supere a las personas que circunstancialmente la llevan adelante.

Desde un principio nos dimos cuenta que hay cuestiones que aparecen primero en el orden de la intención pero últimas en la acción. Esto ocurre con diversos aspectos sobre los que venimos avanzando. De ellos, uno de los primeros que apareció hace tiempo como objetivo a concretar era la definición de la misión y visión institucional, aspecto que por momentos se observaba como muy lejano y sin embargo hoy podemos decir que estamos cerca de su concreción.

También debemos reconocer que, actualmente, si bien la comprensión de la herramienta dista muchísimo de ser la ideal, estamos ante una realidad en la que la palabra "Balance Social" comienza a estar con mayor frecuencia en el vocabulario de distintos sectores de la organización.

Por otro lado alentamos muchas expectativas con el paso dado con respecto a la identificación de los stakeholders o grupos de interés. Esto abre un abanico de acciones que deberemos intentar desarrollar para tener una visión organizacional compartida sobre los mismos y planificar acciones que nos permitan mejorar la calidad de relación.

La celebración de los 75 años de nuestra empresa sirvió para reavivar su proyección hacia la comunidad a través de diversas actividades que despiertan en la cooperativa el deseo de mantener y profundizar como actitud permanente. Es obvio que esto tiene repercusión sobre el balance social en cuanto al registro, procesamiento y valoración de estas acciones.

Otro aspecto que cabe destacar a manera de cierre y que ha formado parte de los objetivos planteados desde el inicio, es la incorporación de las acciones relacionadas con el medio ambiente; aspecto que tiene un enorme potencial y que demandará un análisis más detallado al que aspiraremos en las próximas ediciones.

Por primera vez en estos años, la institución cuenta con datos reunidos y sistematizados de contenido social, los cuales en definitiva son el objeto del accionar cooperativo. Creemos que de esta manera la Cooperativa está cumpliendo con el objetivo que nos proponíamos desde los inicios de informar a nuestros socios sobre los aspectos de la gestión que los informes contables y financieros no pueden reflejar. Creemos que al difundir más y mejor información sobre la empresa contribuimos a poner en marcha uno de los elementos constitutivos de la transparencia y posibilitando a los asociados y a la comunidad en general tener una percepción más acabada de la empresa.

Con las nuevas incorporaciones que hemos introducido buscando mayor accesibilidad y facilidad para la interpretación del balance, aspiramos a que su lectura periódica se transforme en un instrumento de análisis de quienes se interesan por la vida de la institución, como consejeros, delegados y asociados de nuestra cooperativa, así como también todos aquellos grupos de interés que aportan a la actividad cotidiana de la empresa desde cada puesto que les toca desempeñar en la tarea diaria.



Por último debemos decir que los diferentes aspectos positivos que se han descripto en toda la extensión del informe, como el incremento de la participación de los socios en las actividades de la empresa, el alto nivel de opciones de capacitación para los asociados, la continuidad de los programas para el acceso a la energía de sectores carenciados, los programas de concientización sobre los peligros de las conexiones clandestinas, las campañas sobre seguridad y consumo racional de energía, la puesta en marcha de un importante número de obras de mejora de infraestructura de gran impacto para familias y emprendimientos productivos, la continuidad de una política de fuerte vinculación institucional con entidades intermedias, la mayor participación en actividades de la Federación y el incremento continuo de beneficios para los asociados dentro de los actuales servicios ofrecidos, entre otros tantos logros; demuestran con claridad un resultado social superavitario que redunda en beneficio directo para el asociado y la comunidad en general.

Estos aspectos positivos se evidencian claramente en la cuantificación realizada a través de la cuenta de valor agregado cooperativo, mostrando que la institución ha distribuido en el ejercicio 2007 - 2008 más de 20 millones de pesos, a través de éstos y otros aspectos sociales, al capital humano, al estado, a los asociados y a la comunidad en general. Estos resultados no hacen más que demostrar la trascendencia, significación e impacto de su accionar, ratificando el constante compromiso de la Cooperativa Eléctrica de Concordia con dicha comunidad.