

ESTRUCTURA TEMÁTICA

PALABRAS DEL PRESIDENTE
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

CONSIDERACIONES PREVIAS:

- *Avances en el trabajo de elaboración y exposición.*
- *Difusión y comunicación de los resultados del Balance.*
- *Aportes del Balance a la gestión.*
- *Lectura e interpretación de la información expuesta en el Balance Social.*

INTRODUCCIÓN

ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:

- *Introducción.*
- *Identificación y clasificación de los grupos de interés.*
- *Resultados de la gestión ante cada grupo de interés.*

HECHOS DESTACADOS DEL EJERCICIO

INDICADORES SOCIALES:

- 1. Adhesión abierta y voluntaria*
- 2. Control democrático de los socios*
- 3. Participación Económica de los Asociados*
- 4. Autonomía e independencia*
- 5. Educación, entrenamiento e información*
- 6. Cooperación entre Cooperativas*
- 7. Compromiso con la comunidad*

ANÁLISIS DEL VALOR AGREGADO COOPERATIVO:

- *Análisis y Composición de la cuenta para el ejercicio 2009 - 2010.*

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA
PALABRAS FINALES





PALABRAS DEL PRESIDENTE

Señores delegados:

Unas pocas palabras para presentar el séptimo balance social que elabora nuestra institución.

La continuidad de este trabajo ha dado como resultado una constante mejora del informe que, como ustedes saben, busca mostrar de modo ordenado y sistemático, los impactos sociales de la actividad de nuestra cooperativa, midiendo el grado de cumplimiento de los principios que rigen su accionar.

Durante estos años hemos podido avanzar un poco más en la calidad de la elaboración de un modelo propio de medición aplicable específicamente a las cooperativas eléctricas y otros servicios públicos. En este sentido es oportuno recordar que el mismo ha sido sugerido como modelo por la Federación Argentina de Cooperativas Eléctricas y Otros Servicios Públicos, al resto de las cooperativas integrantes de la misma. Esta sugerencia fue propuesta a partir de las conclusiones del XII Congreso Argentino de FACE.

Debemos destacar fundamentalmente la proyección sobre la comunidad que las acciones de los servicios de Internet y Biblioteca han desarrollado a través de nuevas propuestas o por el mantenimiento de las ya institucionalizadas.

Así por ejemplo, la distinción que nuestra Cooperativa entrega año a año a los alumnos solidarios se afianza en su vigencia. Se ha decidido designarla con el nombre de Distinción al Alumno Solidario Hugo Solís en justo reconocimiento a quién fuera su creador como Presidente de nuestro Consejo de Administración. También se implementaron actividades deportivas para jóvenes, la creación del Grupo Juvenil Cooperativo; obtuvimos la ampliación del ancho de banda asignada a la Sala de Internet de la Biblioteca y la refuncionalización del Portal del Servicio de Internet.

Es justo señalar también que la labor que nuestra Cooperativa realiza a través de la Biblioteca Julio Serebrinsky es intensa, de buena calidad y altamente valorada por los asociados, como lo demuestra la encuesta que se expone en la información complementaria. Atendemos demandas de cursos de capacitación cada vez más numerosos, por su intermedio llegamos a más escuelas, y colaboramos con muchas instituciones de nuestra ciudad.

Tal como lo señalamos también en la Memoria de los Estados Contables, y lo hacemos nuevamente en este informe porque lo amerita la temática, la presentación y comunicación a delegados y asociados en general de los resultados de la gestión de la Cooperativa, previo a la Asamblea general de asociados, se expusieron en la Memoria, Estados Contables y Balance Social así como en la explicación de los diferentes conceptos, características y particularidades de cada uno de estos informes que dan cuenta del accionar de la empresa. De esta manera se contribuyó en forma directa a una mayor comprensión de estos, los mismos que luego debieron ser aprobados en la mencionada Asamblea.

Como decimos precedentemente, el grado de cumplimiento de los principios cooperativos se puede observar a través del análisis expositivo que se realiza de cada uno de ellos mediante sus correspondientes indicadores, en el presente Balance Social.



Vale señalar como elemento de análisis la posibilidad de observación comparativa que ofrece la exposición al presentar en forma conjunta la información del período anterior con el considerado actualmente.

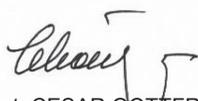
El Balance Social nos posibilita completar la mirada sobre la institución. En este sentido, si bien los resultados económicos de este ejercicio, no son positivos por las causas que se explicitan en el informe correspondiente, esto es en la Memoria y Balance, los resultados finales del Balance Social, nos indican aspectos sumamente positivos.

Por lo cual no podemos dejar de mencionar que, no obstante aquella situación, la Cooperativa Eléctrica ha aportado a los asociados, a los trabajadores y a la comunidad en general, más de 25 millones de pesos en concepto de Valor Agregado Cooperativo, como se puede observar en el detalle del Balance que estamos presentando.

Por esta razón solicito a los señores delegados que al realizar la evaluación sobre el ejercicio en consideración, tengan en cuenta los dos informes, puesto que la sumatoria de ambos permite tener una mirada integral de la organización y, por lo mismo, una conclusión más amplia sobre los resultados.

Para cerrar reitero ahora, lo mismo que expreso en mis palabras finales en la Memoria y Balance Contable, porque hago extensiva su validez: luego de tres años palabras que expresé antes ... seguramente, habrán quedado muchas cuestiones no consideradas en este informe que pretendió ser breve, pero que tiende a reflejar nuestra realidad en las actuales circunstancias y tendrá que servir para que de su análisis particularizado en la necesaria discusión pública en la Asamblea Anual se obtenga de los señores delegados la crítica, la recomendación y la necesaria aprobación de las tareas encaradas, de las tareas cumplidas y de las que según el criterio nos imponga esta Asamblea. Mi agradecimiento personal a todos los que componemos la llamada familia de la Cooperativa Eléctrica y Otros Servicios de Concordia Ltda.

... Yo dormía y soñé que la vida era alegría. Me desperté y vi que la vida era servicio. Serví y comprendí que el servicio era alegría. (Rabindranth Tagore).


Cont. CESAR GOTTFRIED
Presidente



INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Tipo de Cooperativa

Cooperativa de Servicios Públicos

Actividad Principal

Distribución y Venta de energía eléctrica.

Matrícula INAES

No. 668

Asociada a Cooperativa de Grado Superior

Federación Argentina de Cooperativas Eléctricas y Otros Servicios Públicos Ltda. (FACE).

Actividad Secundaria

Biblioteca - Gas envasado - Internet.

Domicilio

Justo José de Urquiza No. 600 (E3200AGJ)

Localidad

Concordia - Entre Ríos - Argentina

Teléfonos

Sede Central: 0800-444-1144 | 421-1144 / 422-8300

Secretaría General: Int. 306 / Recepción: Int. 300

Biblioteca: 422-8328

Internet: 422-2242 / 422-8352

Gas Envasado: 0800-444-2222

Correo Electrónico

secretaria@concordia.com.ar

Página Web Institucional

www.coopelec.com.ar

Portal del Servicio de Internet

www.concordia.com.ar

Cantidad de Asociados

51.939 (total) - 39.597 (activos al cierre)

Capital Humano

194 personas (incluye trabajadores por convenios - contratados y pasantes).

Responsables Elaboración Balance Social

Área de Responsabilidad Social y Balance Social

Lic. Fabián Gustavo Tisocco | Lic. Emilio Argentino Soto

Tel: (0345) 422-8335 - 422-8304

rsecooperativa@coopelec.com.ar - comunicaciones@coopelec.com.ar



Nuestra visión

Ser una empresa Cooperativa que se destaque por el compromiso con el bienestar de sus asociados, a través de la prestación del servicio eléctrico y de otros servicios eficientes, competitivos y de alta calidad que satisfagan necesidades sociales. Estos servicios se asentarán sobre la base de la puesta en práctica de los principios y valores cooperativos, el desarrollo y valoración del talento humano competente, responsable y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos, y en la búsqueda de la incorporación de la tecnología más adecuada de acuerdo a las posibilidades efectivas de la empresa.

Nuestra misión

Distribuir energía de calidad que colabore con el desarrollo regional y prestar otros servicios acordes a las necesidades de los asociados y a la viabilidad efectiva de implementación; con criterios de solidaridad, competitividad, sustentabilidad y accesibilidad, diferenciados de los servicios y productos que se ofrecen en el mercado a través de otros tipos de empresas. Esta misión estará basada en el respeto a los principios y valores del movimiento cooperativo; en el contacto directo con el asociado, en procura de la satisfacción de las necesidades comunes y el fomento de su participación; en la búsqueda permanente del fortalecimiento de las relaciones internas de los trabajadores; en el fomento de la comunicación y la educación en todos los niveles y modalidades posibles y en el trabajo constante en pos del mejoramiento y afianzamiento de las relaciones institucionales con todos nuestros grupos de interés.



CONSIDERACIONES PREVIAS

Avances en el trabajo de elaboración y exposición:

Este es el séptimo Balance Social de la Cooperativa Eléctrica de Concordia. Cada año que transcurre su elaboración, exposición y comunicación, nos permite visualizar con mayor claridad los resultados de los múltiples impactos de la gestión sobre los diversos grupos de interés, complementándose de manera singular con la información expuesta en la Memoria y en los Estados Contables.

Como hemos mencionado en ediciones anteriores, uno de nuestros grandes desafíos es la exposición del informe con más apertura hacia los diferentes públicos o grupos de interés, con miras de alcanzar un mayor grado de comprensión de lo que comunicamos, sin perder la precisión técnica y el soporte científico. Con este objetivo hemos incorporado en este ejercicio un apartado al inicio del documento, al que hemos denominado “**Hechos Destacados**”, en el que resumimos los principales resultados de la gestión correspondiente al ejercicio objeto del informe.

Un hecho sin dudas destacado para el proceso de comunicación y democratización de este instrumento, ha sido la presentación formal ante la Asamblea de Delegados y la explicación detallada del balance social en los distintos distritos en los que se divide geográficamente la Cooperativa. Esta acción se inició luego de cerrado el ejercicio anterior y posibilitó también que se expusieran en esas reuniones distritales los resultados de la Memoria y el Balance Contable. De esta manera los delegados y asociados de la cooperativa pudieron conocer los resultados de la gestión con anticipación al momento de la Asamblea, contando de esta forma con un tiempo prudencial para el análisis de la información contenida en el Balance Social y demás informes.

Este hecho impactó de manera significativa en la participación y el tratamiento de diversas temáticas relacionadas con los informes en el ámbito de la asamblea, como lo evidencian los resultados mostrados en los indicadores de participación y asistencia (ver páginas correspondientes a segundo principio).

En lo metodológico y en cuanto al incremento en la cantidad y calidad de información de este séptimo Balance Social, debemos señalar los avances en la determinación de la “**Cuenta de Valor Agregado Cooperativo (VAC)**”, tal como lo sugiere la Alianza Cooperativa Internacional¹. Seguimos avanzando con miras de estudiar los impactos que el valor agregado cooperativo de la empresa genera en los diversos grupos de interés, incorporando análisis individuales de los resultados (por cada trabajador, asociado y habitante). También es de destacar que a partir del presente sólo se muestra en la cuenta el impacto sobre los grupos de interés que desde nuestro enfoque consideramos más significativos, por lo que con ese mismo criterio se deja de lado el análisis sobre entidades financieras, hasta que eventualmente contemos con mayores elementos que nos permitan analizarlo de otra manera.

¹En 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.



Una mención especial merece el análisis de los “Grupos de interés” que si bien no se ha ampliado con la incorporación o desagregación de nuevos actores, ha sido la base de la revisión y análisis de todos los indicadores y variables y de la elaboración de los denominados Ejes para la acción que se presentan al Consejo de Administración como pautas de trabajo para el próximo ejercicio. Recordemos que este apartado fue creado con el objeto de identificar, analizar y clasificar los diferentes grupos o “stakeholders” internos y externos, con los que se vincula la empresa, para detectar luego las necesidades de tipo social de los mismos. Este punto es de una potencialidad altamente significativa para la gestión puesto que, luego de la identificación de los grupos que presentamos, debe continuarse desde la conducción, la etapa de análisis y diagnóstico de las relaciones sociales establecidas con cada uno y, si cabe, la reformulación o mejora de la calidad de la misma.

Difusión y comunicación de los resultados del Balance:

En el ámbito externo las acciones de comunicación se canalizaron fundamentalmente a través de charlas de divulgación y cursos de capacitación. Entre ellos a nivel nacional, la serie de Jornadas de Actualización en Administración Cooperativa que organiza FACE (Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad y Otros Servicios Públicos Ltda.), a la que han asistido cooperativas de diversos puntos del país. Como ya es común, a consecuencia de ello han surgido convocatorias para disertaciones o capacitaciones en el ámbito de algunas de las cooperativas asistentes a los cursos. Una cooperativa hermana que merece destacarse es la Cooperativa de Electricidad de Tres Arroyos (CELTA)² que ha puesto en marcha su primer balance social, tomando el modelo desarrollado por nuestra institución.

Otra actividad de gran importancia en materia de difusión fue la participación en el Congreso Nacional de FACE en la provincia de Córdoba, en el que se invitó a nuestros especialistas a presentar el Modelo de Balance Social para Cooperativas de Servicios Públicos, que los mismos han desarrollado y que desde el 2010 FACE promueve que se implemente en todas las cooperativas del país asociadas a dicha Federación.

A nivel local se produjeron una serie de acciones destacadas para la difusión del Balance Social. En principio la realización en el mes de noviembre de 2009 y con la co-organización de los institutos de promoción cooperativa de las provincias de Entre Ríos, Santa Fé² y Córdoba de las Primeras Jornadas de Promoción de la Responsabilidad Social y el Balance Social en las Cooperativas, desarrollada en la Facultad de Ciencias de la Administración de la UNER, con un importantísimo marco de público. También se realizaron charlas en escuelas a partir de solicitudes de docentes o autoridades de las mismas.

Las repercusiones fuera de nuestra institución (tanto en el ámbito cooperativo como académico), continúan posicionando a nivel provincial y nacional a nuestra empresa en esta temática, en la que somos una de las cooperativas pioneras, por lo que revalidamos lo ya expresado en ejercicios anteriores en el sentido de que estamos transitando por el camino correcto.

²A partir de ese ejercicio consideramos a esta cooperativa como par a los efectos de reflejar datos comparativos entre ambas instituciones. Se toma como parámetro el Bce. Soc. 2008/2009.

³Las instituciones co-organizadoras fueron: Instituto de Promoción Cooperativa y Mutualidades de Entre Ríos – (IPCyMER); Subsecretaría de Cooperativas y Mutuales de la provincia de Córdoba y la Subsecretaría de Asociativismo, Promoción de la Empresariedad y Trabajo Decente de la provincia de Santa Fe).



Aportes del Balance a la gestión:

Varios de los aspectos que se recomendaron como ejes para la acción ante debilidades detectadas en el ejercicio pasado, fueron puestos en marcha con acciones de diferente índole y continuidad, por lo que en líneas generales se realizó un aporte importante a la mejora de la gestión. Específicamente pueden mencionarse la continuidad de un número importante de acciones llevadas a cabo con la juventud; la realización de encuestas de satisfacción y otras evaluativas de los cursos desarrollados en el servicio de Biblioteca, el inicio de las tareas relativas a la refuncionalización del portal web del servicio de Internet, la formalización de algunos procedimientos y formularios y la incorporación de planillas para el seguimiento del trabajo realizado en el Área de Comisiones del Consejo de Administración, 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, es que hemos buscado establecer nuevas formas de transparentar, democratizar y “solidarizar” la información.

En esta edición hemos incorporado un nuevo apartado que se suma al “Orientador” o “Guía práctica para la Lectura” que, como hemos mencionado en ejercicios anteriores, tiene por finalidad guiar al lector en la comprensión de la estructura del balance y sus principales componentes. Como mencionamos anteriormente este nuevo apartado lo hemos denominado “Hechos Destacados” y pretendemos que contribuya a una mejor lectura y comprensión de la información expuesta.

Lic. Emilio Argentino Soto
Área de Responsabilidad Social y Balance Social

Lic. Fabián Gustavo Tisocco
Área de Responsabilidad Social y Balance Social



INTRODUCCIÓN

Como dijimos en el ejercicio anterior el balance social solo tiene sentido si somos capaces de transformar nuestras organizaciones cooperativas, llevándolas a la profundización de su propia identidad, con el fin de proyectar su acción con mayor sustancia, fuerza y eficiencia en su comunidad y en su entorno social.

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

Por esto consideramos que su estudio constante es una necesidad y con ese convencimiento hemos continuado nuestra participación en eventos que propician la difusión y el esclarecimiento de la misma, como así también hemos dado continuidad y en otro caso iniciado, proyectos formales de investigación en ámbitos universitarios, tendientes a profundizar el conocimiento de esta apasionante herramienta⁴.

En miras de continuar con la difusión permanente -aún dentro de este mismo documento- nos parece oportuno reiterar en este apartado, que el Balance Social, junto **al Balance Contable conforman una sumatoria de 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 año 2003 elaborar y exponer su Balance Social Cooperativo. Desde ese primer ejercicio su elaboración periódica y sistemática ha posibilitado alcanzar algunos beneficios como:

- Proveer información socioeconómica homogénea y sistematizada, susceptible de ser comparada con otros ejercicios;
- poner de manifiesto la situación social de la empresa en un momento determinado y la evolución operada a través del tiempo, complementando los resultados que aportan los Estados Contables;
- permitir la autoevaluación de la gestión social detectando debilidades y fortalezas que permiten corregir errores;
- comunicar la información sobre los resultados sociales, económicos y ambientales de manera más directa a trabajadores, delegados y asociados en general;
- 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;

⁴El Consejo Superior de la Universidad Nacional de Entre Ríos aprobó con fecha 14-12-09 el proyecto de investigación presentado por profesionales de nuestra empresa, denominado "Instrumentos de Evaluación de la Responsabilidad Social Empresaria: la experiencia de implementación en empresas de la provincia de Entre Ríos". El mismo es dirigido por el Lic. Fabián G. Tisocco e integrado por la Lic. Graciela Denegri y el Lic. Emilio Soto.



El modelo que venimos utilizando para elaborar y exponer el balance social, 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 es producto de un gran trabajo de adaptación que busca acercar el mismo a nuestras características y al logro de una mayor claridad en la exposición de la información⁵, 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”⁶.

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. Estos principios han sido definidos por la Alianza Cooperativa Internacional y pretenden sentar las bases que orienten la actuación de las cooperativas, de acuerdo con su filosofía más profunda.

A partir de esto es que el análisis del cumplimiento de los mismos nos dará una idea de si la acción de la cooperativa está acorde con los objetivos básicos que ésta persigue 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.

Por último cabe destacar que al utilizar este modelo para la evaluación de la gestión, es probable que se encuentren diferencias en relación a informes sociales producidos por otras organizaciones en el país y en el exterior (inclusive del ámbito de la distribución eléctrica), pues algunas de ellas realizan “Informes Sociales” y no “Balances Sociales”, en los que necesariamente deben incluirse aspectos tanto positivos como negativos de la gestión. Sólo incluyendo ambos aspectos puede evaluarse si la gestión se acerca al cumplimiento de los principios cooperativos.

⁵Reiteramos lo dicho en apartados anteriores en relación a que hemos generado un modelo particular que resume las particularidades y características específicas de este tipo de cooperativas, el cual hemos puesto a disposición de la Federación de Cooperativas de Electricidad y de todas sus asociadas, en la presentación realizada en el último Congreso de FACE, para que pueda ser replicado por las mismas.

⁶Fernández Lorenzo, Liliana, et. al., “Sistematización Contable del Balance Social Cooperativo”/ “Evaluación del cumplimiento 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),



Desde aquí bregamos porque se utilicen balances y no informes en los que sólo se resaltan aspectos positivos del período considerado (las buenas acciones), hecho que no fomenta el crecimiento y mejora continua de la gestión.

Lic. Emilio Argentino Soto

Área de Responsabilidad Social y Balance Social

Lic. Fabián Gustavo Tisocco

Área de Responsabilidad Social y Balance Social



ANÁLISIS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Introducción

En este apartado presentamos el análisis de los denominados grupos de interés de la cooperativa. Estos grupos también llamados “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”⁷. A lo que es necesario agregar también, los delegados y asociados.

Coincidentemente con esta necesidad tomamos contacto con algunos trabajos del especialista italiano Alberto Alberani 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 Alberani⁸ 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...”*⁹.

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.

Identificación y clasificación de los grupos de interés:

En la exposición que sigue adoptamos un criterio de identificación interna y jerárquica en primer lugar y luego hemos identificado los distintos sectores o servicios de la empresa. Por otro lado identificamos grupos externos comenzando por los delegados y en el caso de los “asociados en general” fueron divididos de acuerdo a la categoría de consumo de energía. En ambos casos a pesar de ser tanto delegados (asociados) como asociados en general, los mismos son ubicados como grupos externos considerando su función de tomadores o usuarios de servicios.

⁷Isaac Bleger “El enfoque de Stakeholders para la Alta Dirección”, XX Congreso de Adenag - Asociación de Docentes Nacionales de Administración General (2004), Pág.4.

⁸Alberto 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.

⁹Alberani, Alberto *“Economía social: las empresas sociales y el balance social”* Legacoop Bologna - www.legacoop.bologna.it - http://www.proyectoredes.com.ar/index.php?option=com_content&task=view&id=73



Esta identificación de grupos de interés no pretende ser rígida ni cerrada a la inclusión de nuevos grupos o enfoques, sino más bien sólo un modelo o mapa a manera de guía para los responsables de la gestión:

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. Contratados
- 1.6. Pasantes

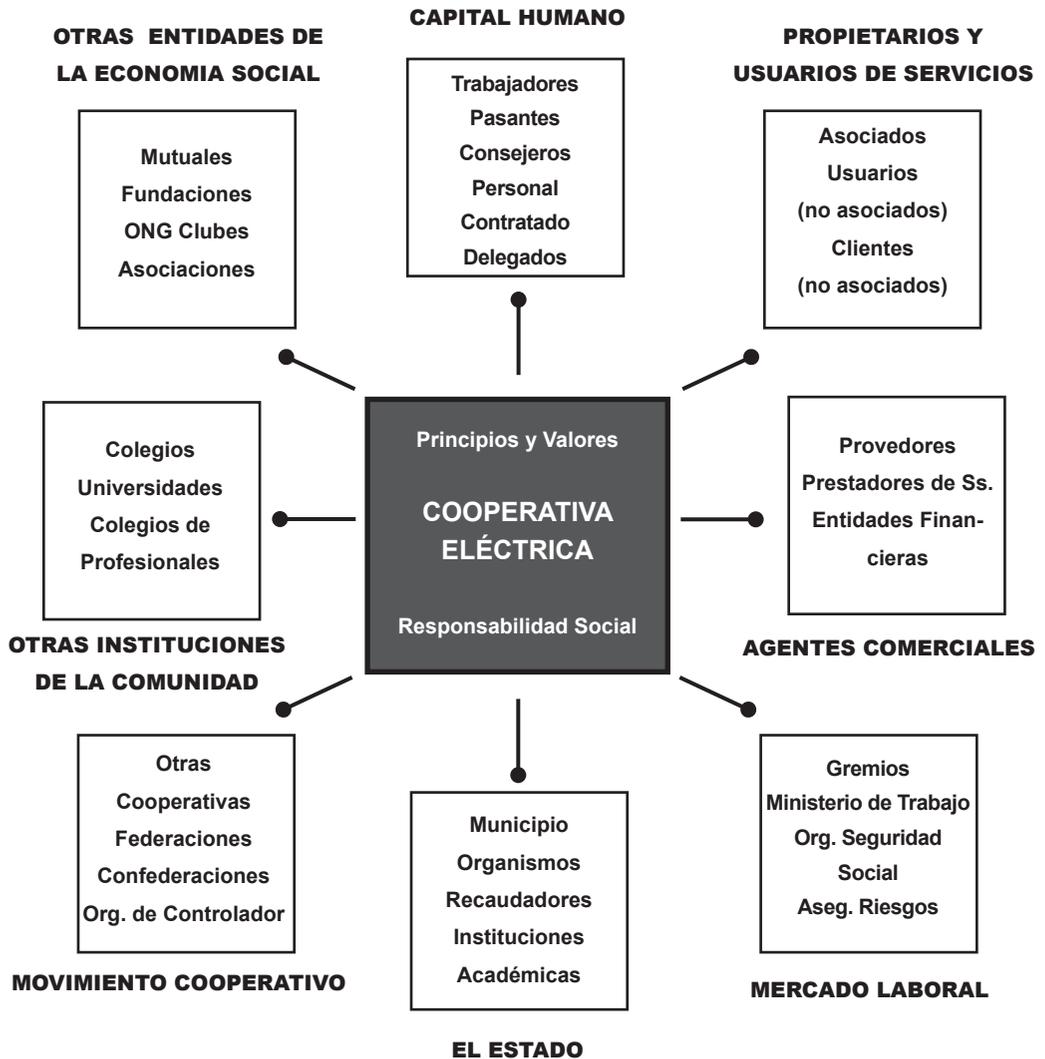
2. Externos

- 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. Jubilados
- 2.5. Juventud
- 2.6. Organismos estatales
 - 2.6.1. Municipales
 - 2.6.2. Provinciales
 - 2.6.3. Nacionales
- 2.7. Instituciones de la Economía Social
 - 2.7.1. Confederaciones
 - 2.7.2. Federaciones
 - 2.7.3. Otras Cooperativas
 - 2.7.4. Mutuales
 - 2.7.5. Asociaciones y Fundaciones
 - 2.7.6. ONG
- 2.8. Instituciones en general
 - 2.8.1. Gremiales y del ámbito laboral
 - 2.8.2. Educativas
 - 2.8.3. Consejos y Colegios de profesionales
- 2.9. Proveedores
 - 2.9.1. Proveedores de bienes e insumos
 - 2.9.2. Prestadores de servicios.
 - 2.9.3. Proveedores de Capital / Entidades Financieras / Bancos



Gráficamente podemos expresarlo de la siguiente manera:

Relaciones de Responsabilidad Social con los grupos de interés



Resultados de la gestión ante cada grupo de interés:

El reflejo de las acciones sociales realizadas o 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 o públicos.

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.



HECHOS DESTACADOS EN EL EJERCICIO

El período de gestión considerado nos permite relatar diversas acciones que se destacan por su significación en el ejercicio 2009-2010:

- **Continuidad de los programas vinculados a la juventud:** se afianzaron algunos y se incorporaron otros con éxito. Entre los primeros, la vigencia de la distinción al alumno solidario nos permite afirmar su institucionalización y destacar la marcada aceptación por parte de los jóvenes y las instituciones que participan cada año. De igual manera, el coro de niños, también se proyectó socialmente a través de diversas actuaciones. Al igual que en ejercicios anteriores el mismo se ha destacado por la movilidad de sus integrantes, que al tratarse de niños que deben tener determinada edad para formar parte del mismo, exige una renovación periódica del grupo y por la misma razón obliga a estimular la participación de un mayor número de jóvenes año a año, para mantener la vigencia del coro.
- **Afianzamiento de las actividades e iniciativas vinculadas con el deporte,** a través del desarrollo de competencias atléticas en las que participan alumnos de escuelas que se encuentran dentro del área de concesión de la cooperativa. En el ejercicio se ha contado con la participación promedio de 500 alumnos por edición. La nota distintiva es que los 40 mejores son llevados por la Cooperativa a conocer y participar de las actividades desarrolladas en el CENARD (Centro de Alto Rendimiento Deportivo de la República Argentina), ubicado en Ezeiza, Buenos Aires.
- **Creación del Grupo Juvenil Cooperativo,** esta es una de las últimas actividades incorporadas en el ejercicio en materia de trabajo con la juventud. Durante un año, jóvenes de distintos establecimientos educativos participaron de capacitaciones y talleres con vistas a conformar el Grupo Juvenil Cooperativo de la Cooperativa Eléctrica de Concordia. El grupo se ha ido enriqueciendo con la participación de nuevos jóvenes de escuelas que se fueron incorporando al programa, ampliándose así el número inicial. Cabe destacar que los jóvenes programaron como primera actividad social solidaria la recolección de alimentos no perecederos con destino a instituciones que ellos mismos seleccionarían de acuerdo a las necesidades de las mismas.
- **Aplicación de una Encuesta de Satisfacción a usuarios de la Biblioteca Julio Serebrinsky** para conocer la evaluación que los asociados realizan de las distintas actividades. También a través de la misma se fomenta la participación de los asociados que expresan sus opiniones, las que una vez evaluadas, permitirán realizar las modificaciones necesarias o continuar con las líneas de acción desarrolladas.
- **Incorporación del servicio gratuito de Wi-Fi en la Biblioteca** para docentes, alumnos, comerciantes, viajeros, turistas y empresarios que necesiten comunicarse vía Internet, el que se puede utilizar solo con la solicitud de una contraseña.



- **Ampliación del ancho de banda asignada de la Sala de Internet de la Biblioteca** (cuyo uso es gratuito para afines educativos) y también en la Sala utilizada para el desarrollo de Cursos de computación.
- **Presentación y Comunicación a delegados y asociados en general de los resultados de la gestión de la cooperativa:** previo a la Asamblea general de asociados se expusieron no sólo los principales resultados del Balance Social, Memoria y Estados Contables, sino que también se explicaron los diferentes conceptos, características y particularidades de cada uno de estos informes que dan cuenta del accionar de la empresa. De esta manera se contribuyó en forma directa a una mayor comprensión de los mismos, que luego deben ser aprobados en la mencionada Asamblea.
- **Refuncionalización del Portal del servicio de Internet www.concordia.com.ar,** el cual fue creado hace varios años cuando la cooperativa se instituía como la primera empresa que brindaba este servicio. Para esta tarea un equipo de profesionales integrado por personal de Internet y del Área de Responsabilidad Social y Balance Social, comenzó a trabajar en un proyecto para evaluar la viabilidad de su mejoramiento que le otorgue mayor versatilidad, calidad y eficiencia con el fin de brindar un mejor servicio a los asociados y a la ciudadanía en general.
- **Instalación, mantenimiento y prestación del servicio de Internet en las escuelas de la comunidad:** el proyecto comenzó a desarrollarse en el ejercicio anterior a partir de la firma de un importante convenio con CAFESG. Lo que ha posibilitado dotar de esta importante conexión a 32 establecimientos escolares públicos y privados de la ciudad, al cierre del ejercicio; y se proyecta llegar a 35 para finales del año 2010.
- **Implementación de un nuevo servicio de recepción de reclamos** por alumbrado público, cuyas acciones se han iniciado durante el ejercicio de referencia y se encuentran en su etapa final al cierre del mismo.
- **Iluminación de edificios emblemáticos de nuestra ciudad,** en el marco de los festejos por el Bicentenario de la Patria. Esta acción surgió luego de un análisis conjunto llevado a cabo entre funcionarios y técnicos de la cooperativa con sus pares de Planeamiento y Electrotecnia de la Municipalidad.
- **Llamado a concurso nacional para la Refuncionalización y Puesta en Valor del Edificio de la ex Usina,** ubicada en Alberdi y San Juan, que será destinado a la biblioteca, a un centro cultural y un amplio salón de usos múltiples; hecho de indudable trascendencia cultural para la ciudad de Concordia. Para el mismo se trabajó en forma conjunta con el Colegio de Arquitectos de la Provincia de Entre Ríos y la Federación Argentina de Arquitectos, en la tarea de nominación de los jurados, lo cual mereció el reconocimiento por la transparencia evidenciada en todo el proceso.



Además de los hechos mencionados, la gestión desarrollada en los diversos ámbitos de la empresa ha posibilitado:

- La incorporación de más de 2000 nuevos asociados;
- La integración con nuevas instituciones de la comunidad, totalizando alrededor de 80 convenios firmados, que posibilitan un trabajo en red con organizaciones de todo tipo;
- Un incremento en la inversión destinada a la realización de cursos y charlas para asociados;
- El uso gratuito de internet para fines educativos por más de 2300 asociados;
- Más de 13000 obras leídas en las salas de la biblioteca y más de 7000 que fueron prestadas para su lectura;
- 370 nuevas obras adquiridas que se encuentran a disposición de los asociados en la biblioteca;
- Más de 1800 personas capacitadas en los diferentes cursos ofrecidos, en su mayoría asistentes a los de computación y cooperativismo;
- 250 comunicados remitidos a los asociados, con el fin de informarlos de diferentes aspectos o actividades de la empresa;
- 426 nuevas conexiones realizadas bajo el Programa de gestión social y más de 370 pilares instalados para personas de bajos recursos;
- Más de 26.000 lámparas incandescentes sustituidas por las de bajo consumo;
- Más de \$12000 invertidos para la entrega de útiles escolares para las escuelas de la ciudad;
- El incremento en más de un 20% del valor agregado cooperativo distribuido a los asociados.



Orientador

Cuadro explicativo para una mejor lectura y comprensión del Balance Social

		PRINCIPIO 2				
		PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRÁTICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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).				13
1	2. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL DEMOCRÁTICO DE LOS SOCIOS					
2	1.2. SALIDA VOLUNTARIA DE LA COOPERATIVA					
		Ejercicio		Ejercicio		
● Participación de los asociados como trabajadores de la cooperativa		100 %	----	100 %	----	12
● Participación de los asociados trabajadores a través de la asistencia a talleres o cursos de capacitación interna.		Se continuó con reuniones en el Ss. de Internet, sólo hasta enero de 2008, por cuestiones estrictamente vinculadas a la falta de tiempo del equipo responsable del dictado de los cursos. La participación y asistencia en el Ciclo de Conferencias organizado por el 75 Aniversario fue casi nula, no alcanzando el 1% del personal.		La participación de los trabajadores en el total de los cursos y charlas ofrecidas por la cooperativa fue del 38,2% (ver detalle en indicadores del 5to. Principio)		11
● Reclamos - Comentarios y Sugerencia de asociados. (1)						
<ul style="list-style-type: none"> ● En el servicio de energía (por libros de quejas) ● En el servicio de energía (reclamos de servicios) 		8	0,02 %	14	0,04 %	10
<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamos en facturación ● Reclamos en facturación ● Reclamos por artefactos quemados ● Reclamos comunes ● En otros servicios (2) 		7581	20,16 %	8912	23,18 %	
		3170	---	1300	3,36 %	
		43	8,43%	3098	8,00 %	
		4368	0,11 %	38	0,10 %	
		23	11,62%	4536	11,72 %	
			0,06%	318	0,82 %	
● Participación de los asociados a través de encuestas de satisfacción (3)		Durante el ejercicio no se realizaron estas encuestas				
		OBSERVACIONES: (1) Se incluyen los reclamos recepcionados en el Área Comercial a través de las Islas de conexiones y los recibidos en la Dirección de Planeamiento, además de los asentados en el Libro de Quejas. Los reclamos implican tanto requerimientos por anomalías en el servicio como solicitudes o requerimientos de mejoras en el mismo. Los "de Facturación" son reclamos internos (no generados por los asociados) pues son verificaciones solicitadas por Facturación a pedido de toma estados o contratistas. Los denominados "reclamos comunes" incluyen problemas por baja tensión, solicitud de movimiento cables y 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) A partir del presente ejercicio se incorporan a esta cifra todas las solicitudes de atención técnica realizadas por usuarios del servicio de Internet. (3) No se realizaron encuestas por problemas operativos vinculados al proceso de implementación y cambio cultural que exige este tipo de instrumento.				9
		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.				8
4	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.					
5	EVOLUCIÓN DATOS: No existen datos significativos para marcar su evolución.					
6	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.					7
		INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado a otras cooperativas información sobre este principio a los efectos de generar indicadores de comparación.				

1. **Indicador:** guía que nos permite comprobar el grado de cumplimiento de cada principio.

2. **Variables:** son los diferentes factores que conforman cada indicador, relacionadas siempre con acciones sociales concretas.

3. **Información cuantificada:** expresada en valores absolutos.

4. Impacto producido por las acciones sociales sobre los diferentes grupos de interés.

5. Comparación de los datos del ejercicio actual con los expresado en el ejercicio anterior o anteriores, dimensionando de otra manera los valores expuestos.

6. Comparación de los datos del ejercicio actual de la empresa con los aportados por otras cooperativas similares correspondiente al mismo ejercicio o a un período anterior.

7. Área o Sector de la cooperativa donde se origina la información.

8. Explicitación de los objetivos sociales vinculados a este principio.

9. Aclaraciones sobre formas de cálculo, unidades de medida, alcance y contenido de algunas variables e indicadores.

10. **Información cuantificada:** expresada en porcentajes.

11. **Información no cuantificada.**

12. Aclaraciones sobre creación o modificaciones en la ubicación de un Indicador.

13. **Principio Cooperativo:** Estándar tomado como base de la evaluación. (enunciación textual según lo establecido por la Alianza Cooperativa Internacional).

Principio 1

ADHESIÓN ABIERTA Y VOLUNTARIA

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



PRINCIPIO 1



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

1.1. EXPANSIÓN Y APERTURA COOPERATIVA	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
● Altas de asociados:				
Energía Eléctrica (1)	2460	---	2095	---
Servicios de Internet (2)	179	---	132	---
● Movilidad de Asociados y No asociados:				
Nuevas conexiones (en Área Energía)	4285	---	3219	---
Altas de Usuarios (en Área Energía)	7	---	8	---
Índice de Conexiones (altas sobre total de asociados activos)	---	6,36%	---	5,29%
Índice de Desconexiones (bajas sobre total de asociados activos)	---	6,34%	---	5,33%
Total de asociados activos al cierre del ejercicio	38707		39597	
Incidencia de asociados activos (respecto al total de asociados)	---	60,00%	---	76,24%
Total de asociados al cierre del ejercicio			51939	
Incidencia del N° de asociados (en relación al padrón total)	---	99,29%	---	99,54%
Total de usuarios al cierre del ejercicio			239	
Incidencia del N° de usuarios (en relación al padrón total)	---	0,71%	---	0,46%
● Bajas de asociados:				
Energía Eléctrica (3)	2453	---	2111	---
Servicio de Internet (motivos de baja):	221	100%	158	100%
No lo utiliza	23	10%	16	10%
Problemas económicos	53	24%	42	27%
Problemas técnicos	20	9%	10	6%
Contrató otro proveedor	46	21%	33	21%
Deuda	20	9%	12	8%
Mudanza	33	15%	23	15%
Otros motivos	26	12%	22	14%

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 (reconexiones- cambios de medidor). (2) Las altas en Internet se refieren a socios ya adheridos al servicio de energía eléctrica, ya que es esta una condición fundamental como para acceder a sus beneficios. (3) Las cifras detalladas no implican necesariamente la baja en la condición de asociado a la Cooperativa. En el caso de Energía el dato corresponde a "Desconexiones", es decir conexiones dadas de baja por diversos motivos, sin corresponderse necesariamente con el cese de su condición de asociado a la Cooperativa.

OBJETIVOS: La inclusión de nuevos socios es un objetivo permanente de la Cooperativa y al estar la apertura en uno de sus principios, forma parte también de los objetivos de gestión. 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 asociados. Un importante número de altas de asociados 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: En todos los casos se produjo una baja en el número de asociados. Las altas de Usuarios (no asociados a la cooperativa) se incrementaron durante el ejercicio.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta se origina en la Dirección Comercial y en el Servicio de Internet cuyos sectores 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.

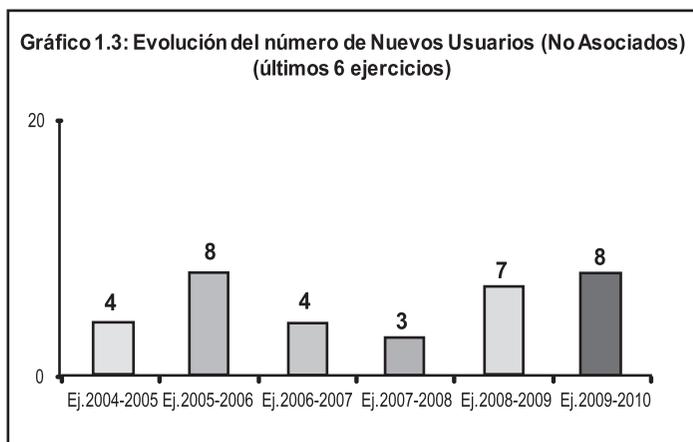
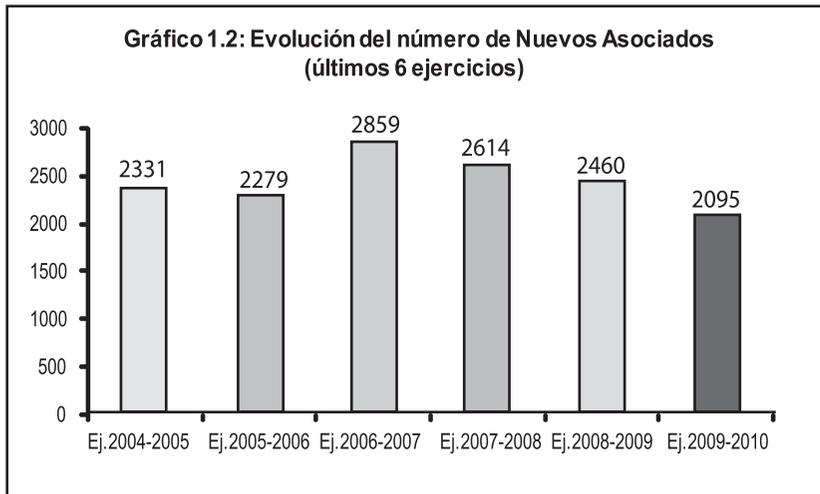
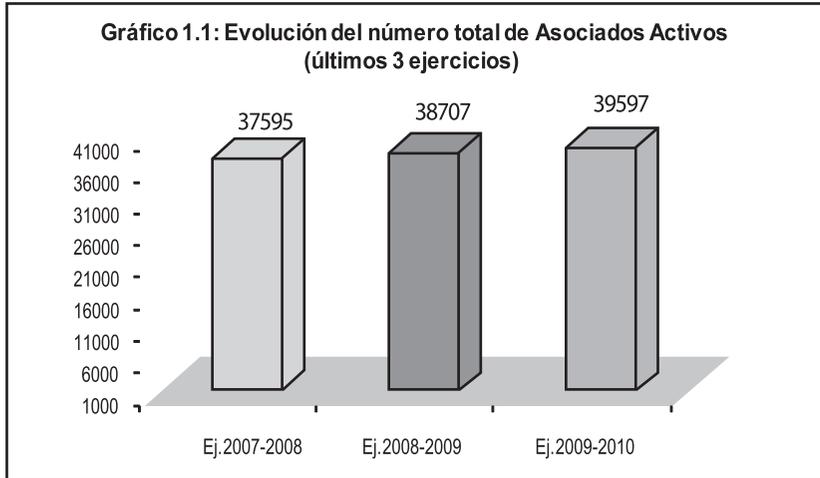


PRINCIPIO 1

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

Conformación de la Cooperativa: cantidad de asociados y no asociados



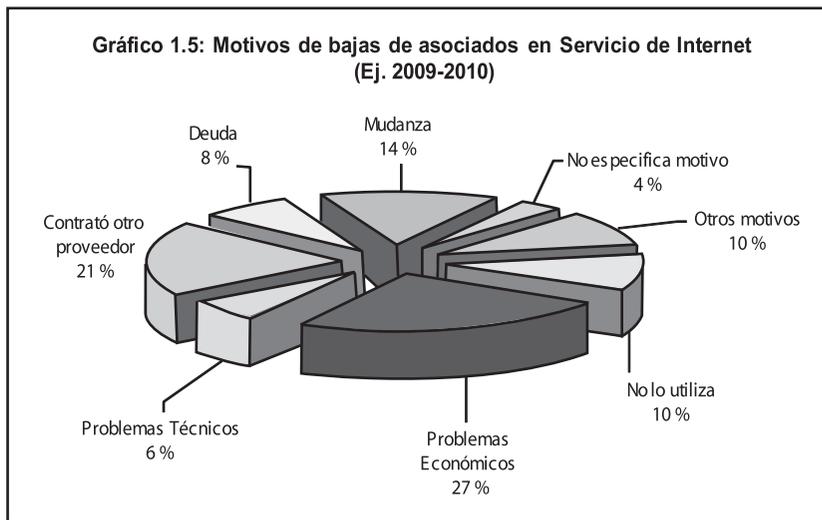
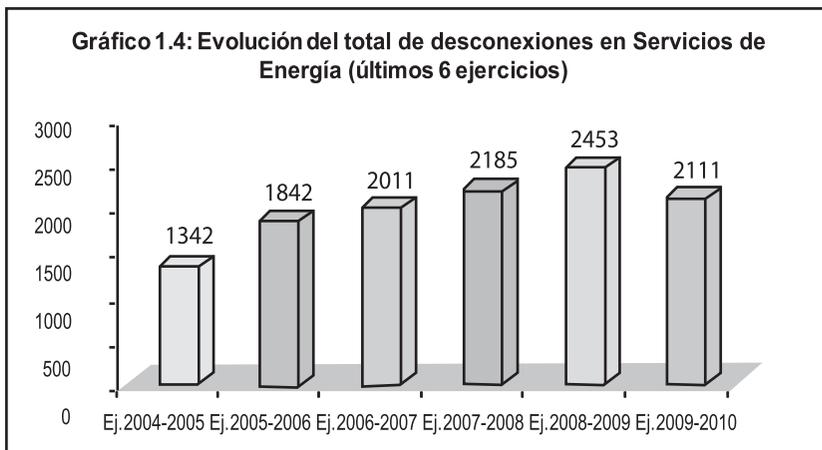
PRINCIPIO 1



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

Salida Voluntaria de la Cooperativa: Gráficos por servicio





PRINCIPIO 1

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. INGRESO Y EGRESO DE ASOCIADOS TRABAJADORES	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
● Movilidad del personal: (1)				
● Ingreso de Trabajadores:	8	---	16	---
Área de Energía	8	5,5%	12	---
Otros Servicios	0	0%	4	---
Tasa de Ingreso de asociados trabajadores			---	9%
● Egreso de Trabajadores:	4	----	7	----
Área de Energía	1	0,7%	6	----
Otros Servicios	3	15%	1	----
Tasa de Egreso de asociados trabajadores			----	4%
● Capital Humano al cierre del ejercicio: (2)	191	----	194	----
Trabajadores Contratados	26	14%	17	12%
Personal en RRDD Área de Energía	145	76%	151	75%
Personal en RRDD Área Otros Servicios	20	10%	23	11%
Pasantes	5	----	3	1%
● Composición de la planta de trabajadores:				
● Área de Energía:	145		151	
Mujeres	13	9%	16	11%
Hombres	132	91%	135	89%
● Área de Otros Servicios:	20		23	
Mujeres	12	60%	14	61%
Hombres	8	40%	9	39%
● Apertura y Movilidad en Consejo de Adm.: (3)				
● Rotación de asociados en cargos dentro del CA	0	cambios	0	cambios
● Porcentaje de rotación en cargos directivos			0	%
● Ingreso de nuevos asociados al CA	0	asociados	0	asociados
● Porcentaje de renovación del CA			0	%

OBSERVACIONES: (1) A los efectos de la información volcada en este apartado se considera que todo el personal de la empresa es asociado a la misma. En los indicadores del segundo principio se analiza este aspecto en forma detallada.

(2) Se incluyen aquí los pasantes, pues se los considera como parte del capital humano de la empresa. "En trabajadores contratados se excluyen (a partir de este ejercicio) los estudios y consultoras contables, laborales y judiciales.

(3) En esta variable se consideran cargos directivos solamente en el Consejo de Administración.

OBJETIVOS: Se alienta a la rotación del personal directivo en cargos del consejo de administración, así como el mantenimiento de una planta de personal acorde a los objetivos de la cooperativa.

BENEFICIOS GENERADOS: En general se mantuvo con cierta estabilidad la planta del personal, incrementándose levemente el número de mujeres tanto en el sector eléctrico como en otros servicios.

EVOLUCIÓN DATOS: En el caso de incorporación de trabajadores asociados se produjo un leve aumento con respecto al ejercicio anterior. En cuanto a la salida de personal, la misma disminuyó en otros servicios y aumentó notablemente en el área de energía. El juego de altas y bajas del personal afectó en forma positiva el porcentual de la cantidad de trabajadores mujeres, tanto en el sector eléctrico como en los otros servicios. Esto se corresponde con la evolución en los últimos tres ejercicios, que es decreciente en forma progresiva la composición de hombres y creciente la de mujeres en ambas áreas. Sigue siendo notablemente superior este porcentaje en el área de otros servicios donde alcanza el 60% 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 y en la Secretaría del Consejo de Administración.

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



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

1.3. NO DISCRIMINACIÓN	Ejercicio 2008/2009	Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Presencia y participación de Mujeres: <ul style="list-style-type: none"> • Presencia de mujeres en el nivel operativo <ul style="list-style-type: none"> Área Energía (2) Otros Servicios (2) • Presencia de mujeres en el nivel medio <ul style="list-style-type: none"> • En Cargos de Direcciones o Subdirecciones • En Jefaturas o Coordinación de Servicios: <ul style="list-style-type: none"> Área Energía (2) Otros Servicios (2) • Presencia de mujeres en cargos de Asesores • Presencia de mujeres en el Consejo de Administrac. • Actuación en Comisiones de Trabajo del C.A.: <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de comisiones en las que participan • Detalle de comisiones 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> No se expuso esta información durante este ejercicio </div>	30	100%
		24	80%
		11	69%
		13	93%
		6	20%
		0	----
		6	----
		5	31%
		1	7%
		0	0%
1	8%		
<ul style="list-style-type: none"> ● Composición Generacional: <ul style="list-style-type: none"> (3) Incorporación de Jóvenes como nuevos trabajadores • Trabajadores con menos de 35 años • Trabajadores entre 35 y 45 años • Trabajadores entre 45 y 55 años • Trabajadores con más de 55 años • Edad mínima de asociados en Cargos Directivos • Edad máxima de asociados en Cargos Directivos • Edad promedio de asociados en Cargos Directivos 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;"> No se expuso esta información durante este ejercicio </div>	1	8%
		4	----
		Laboral / Otros Servicios / Automotores / Compras y Contrataciones	
		2	1%
		57	33%
		38	22%
		61	35%
		16	9%
		35	años de edad
		70	años de edad
57	años de edad		

OBSERVACIONES: (1) El análisis de este indicador se realiza en función de los asociados trabajadores pues no se cuenta con información sistematizada sobre estos aspectos particulares, para todo el padrón de asociados de la empresa.

(2) Los porcentajes en estos casos se calcularon sobre el total de mujeres en cada Área (informados en la página anterior), para mostrar de manera diferenciada (Energía y Otros Servicios) la participación en niveles medios y operativos de la estructura de la empresa.

(3) A los efectos de esta variable se consideran las incorporaciones de trabajadores realizadas durante el ejercicio de personas de hasta 25 años de edad.

OBJETIVOS: Visualizar la distribución por género y rangos generacionales en la composición general de la organización, para establecer estrategias dirigidas a una mayor equidad.

BENEFICIOS GENERADOS: Mayor toma de conciencia de la situación, lo cual permite evaluar la elaboración de una planificación consiguiente acorde a los objetivos que se orienten hacia el cumplimiento de este principio.

EVOLUCIÓN DATOS: En la mayoría de las variables no se muestra información del ejercicio anterior, por lo que resulta imposible realizar un análisis.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en el Área de Responsabilidad Social a partir del procesamiento de los datos aportados desde el Área de Personal de la Dirección de Recursos Humanos. También provee información para este apartado la Secretaría General del Consejo de Administración.

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

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

1.3. NO DISCRIMINACIÓN (1)	Ejercicio 2008/2009	Ejercicio 2009/2010
<ul style="list-style-type: none"> ● Otras pautas de No Discriminación 		
<ul style="list-style-type: none"> ● Trabajadores con capacidades diferentes 	No se expuso esta información durante este ejercicio	Al cierre del ejercicio la empresa no cuenta con trabajadores discapacitados.
<ul style="list-style-type: none"> ● Existencia de demandas por discriminación durante el ejercicio 		No existen juicios ni reclamos sobre el particular.
<ul style="list-style-type: none"> ● Acciones para la eliminación de barreras arquitectónicas para personas con capacidades diferentes 		Se construyó nuevo acceso con rampas en Edificio Administrativo. Se cuenta con ascensor especial y atención preferencial en caja para embarazadas y discapacitados motrices.
OBSERVACIONES: (1) El análisis de este indicador se realiza en función de los asociados trabajadores pues no se cuenta con información detallada y actualizada sobre estos aspectos particulares para todo el padrón de asociados de la empresa.		
OBJETIVOS: Incentivar el ingreso de asociados atendiendo a que se cumplan con los requisitos básicos que exige la ley de cooperativas teniendo en cuenta el principio de no discriminación por capacidades diferentes.		
BENEFICIOS GENERADOS: Mayor toma de conciencia respecto de la apertura y consideración de los actuales y potenciales asociados con capacidades diferentes.		
EVOLUCIÓN DATOS: No se muestra información del ejercicio anterior, por lo que resulta imposible realizar este análisis.		
FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en el Departamento Legales, en el Área de Personal de la Dirección de Recursos Humanos y en el Área de Responsabilidad Social en base al procesamiento y análisis de los datos suministradas por Personal.		
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.		

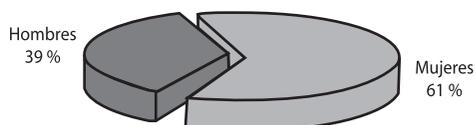
Anexo gráficos Asociados trabajadores: distribución por sexo

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

Gráfico 1.6: Distribución por Sexo en Trabajadores Sector Eléctrico (Ej. 2009 - 2010)



Gráfico 1.7: Distribución por Sexo en Trabajadores Sector Os. Servicios (Ej. 2009 - 2010)



COMENTARIO: Es notable la participación de trabajadores mujeres en el área de Otros Servicios, no así en el sector eléctrico donde históricamente la actividad en el área de Operaciones fue llevada a cabo por personal masculino.

Principio 2

CONTROL DEMOCRATICO POR LOS SOCIOS

Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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).

1
2



PRINCIPIO 2



PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

2.1 PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA A ÁMBITOS DEMOCRÁTICOS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Asistencia de asociados delegados a Asambleas (1) <ul style="list-style-type: none"> • Número de asambleas ordinarias realizadas: 1 • Cantidad de delegados asistentes 59 • Cantidad total de delegados 120 • Índice de Asistencia de delegados 49% • Delegados asistentes a Asambleas (por Distrito): (2) <ul style="list-style-type: none"> • Distrito 1 (total de delegados = 9) 12 • Distrito 2 (total de delegados = 9) 14 • Distrito 3 (total de delegados = 9) 11 • Distrito 4 (total de delegados = 7) 1 • Distrito 5 (total de delegados = 8) 14 • Distrito 6 (total de delegados = 9) 13 • Distrito 7 (total de delegados = 8) 9 • Distrito 8 (total de delegados = 6) 10 • Distrito 9 (total de delegados = 8) 8 • Distrito 10 (total de delegados = 7) 10 • Distrito 11 (total de delegados = 6) 9 • Distrito 12 (total de delegados = 9) 11 • Número de asambleas extraordinarias realizadas: 0 				
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación activa de asoc. en Asamblea Ord. (3) <ul style="list-style-type: none"> • Número de participaciones diferenciadas 6 • Total de asociados participantes 3 • Número de participaciones sobre total de asistentes 5% 				

OBSERVACIONES: (1) Los datos se refieren a las asambleas desarrolladas durante los meses correspondientes al ejercicio de referencia (julio de 2009 - junio de 2010).

(2) Esta información incluye la asistencia de delegados de cada distrito a asambleas ordinarias y extraordinarias, que como se informa, en este ejercicio fueron dos en total.

(3) Se considera participación activa manifiesta a las diversas expresiones emanadas en el ámbito de una Asamblea por parte de un delegado o asociado en general, expresada mediante una opinión, consulta, crítica, propuesta o idea. En este período en que hubo también Asamblea Extraordinaria, el cómputo de la participación activa solo se realiza para la ordinaria.

OBJETIVOS: Incentivar y lograr la participación de los asociados 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.

BENEFICIOS GENERADOS: Se han desarrollado las asambleas ordinarias y extraordinarias en un ámbito de mayor ejercicio democrático a través de un importante incremento del número de asociados y delegados que asistieron y de la participación activa durante el desarrollo de las mismas, impactando en forma directa sobre un aspecto esencial de la gestión de la empresa: democracia y participación en la fijación de políticas y en los procesos de toma de decisiones.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Secretaría de Consejo.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Del análisis comparativo de los datos sobre la participación de asociados en las asambleas -con la cooperativa seleccionada como par- surge que nuestra empresa tuvo durante las asambleas desarrolladas en el ejercicio un porcentaje de participación notoriamente mayor, ya que en dicha cooperativa alcanzaron un 20% y en la nuestra fue de 68%.

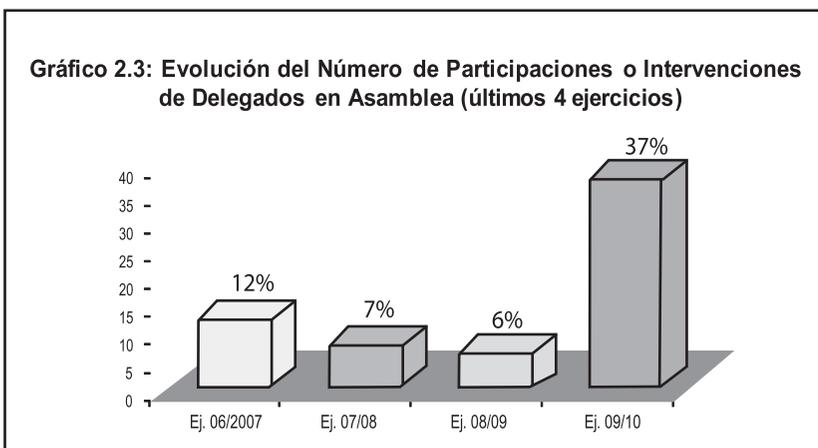
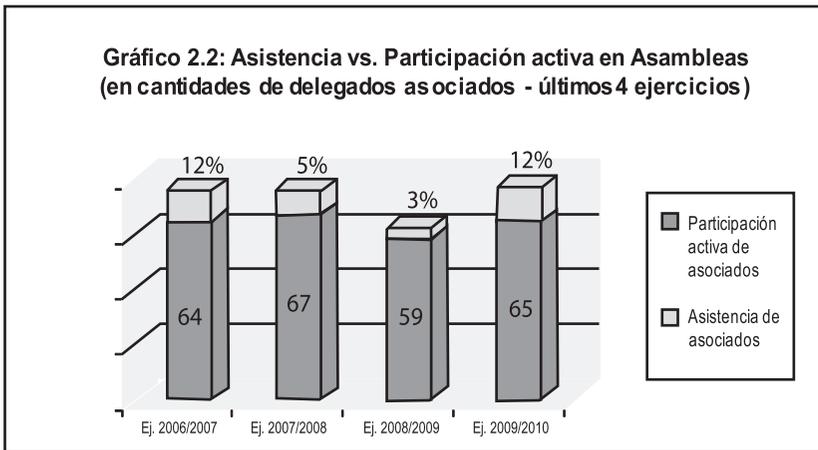
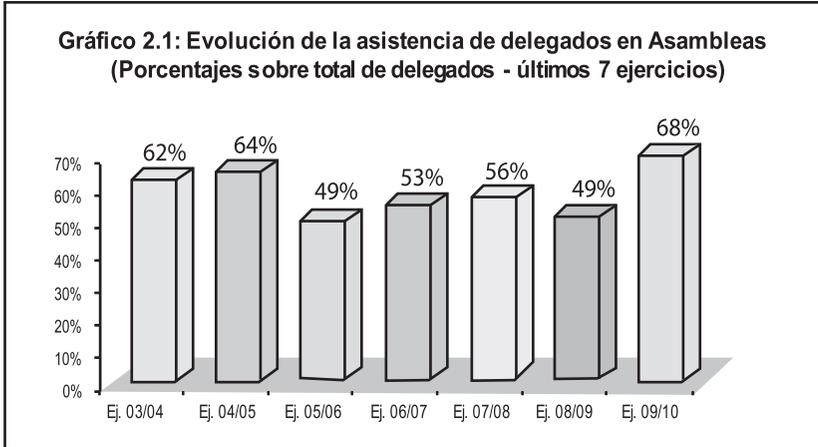
EVOLUCIÓN DATOS: La participación de delegados en las asambleas ordinarias tuvo un importante incremento con relación al ejercicio anterior, tanto en la asistencia a las mismas como en la participación activa propiamente dicha. El porcentaje de asistencia es el mayor de los últimos siete ejercicios (ver evolución en gráfico 2.1).



PRINCIPIO 2

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS



PRINCIPIO 2



PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

2.2 PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE LA ASISTENCIA A ÁMBITOS DEMOCRÁTICOS Y COMO TRABAJADORES			
	Ejercicio 2008/2009	Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de asociados en Reuniones Informativas Distritales (1) <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Distritos • Total de reuniones realizadas • Total de delegados y asociados participantes • Promedio de asistentes por reunión • Índice de Asistencia de delegados 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> No se expuso esta información durante este ejercicio. </div>	12	----
		10	----
		47	----
		----	4,7
		----	61%
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de los asociados como trabajadores de la cooperativa: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores Asociados • Trabajadores No Asociados (2) • Trabajadores Usuarios 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> No se realizó esta desagregación en el ejercicio. </div>	142	81,61%
		31	17,82%
		1	0,57%
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de los trabajadores a través de la asistencia a propuestas de capacitación: <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de cursos y charlas internas dictados • Cantidad de trabajadores participantes • Porcentaje de participación 	(Ver detalles en indicadores del 5to. Principio)	Las charlas desarrolladas estuvieron referidas fundamentalmente a temáticas de seguridad (ver detalle en indicadores del 5to. Principio)	
	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> No se realizó esta desagregación en el ejercicio. </div>	10	
		71	
	38,20%	----	35%

OBSERVACIONES: (1) La información expuesta considera solamente las reuniones realizadas en 5 de los 12 distritos en los que se divide la empresa, pues al cierre del proceso de relevamiento no se había recibido la correspondiente a los 7 distritos faltantes. (2) La mayoría de estos trabajadores son familiares de otros trabajadores que sí son asociados y conviven bajo un mismo techo (en general conyuges o hijos).

OBJETIVOS: Incentivar y lograr la mayor participación de los asociados 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. Fomentar que los asociados trabajadores participen de las instancias de capacitación generadas desde la empresa.

BENEFICIOS GENERADOS: A través de los diferentes espacios o ámbitos que la cooperativa crea para la participación de trabajadores, delegados y asociados, se establece un proceso de gestión más democrática.

EVOLUCIÓN DATOS: La mayoría de las variables de este apartado no se expusieron en el ejercicio anterior, por lo que resulta imposible realizar este análisis.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección de Recursos Humanos, en el Área de RSE y Balance Social y en los consejeros que a través de una breve encuesta informan sobre la actividad en cada distrito.

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

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

2.3 PARTICIPACIÓN A TRAVÉS DE ENCUESTAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de los asociados a través de encuestas de satisfacción <ul style="list-style-type: none"> ● Encuesta Institucional al personal (1): <ul style="list-style-type: none"> ● Trabajadores participantes ● Porcentaje de participación en la encuesta ● Encuestas a asociados: (en el Ss.de Biblioteca) <ul style="list-style-type: none"> ● Total de Asociados encuestados ● Porcentaje de la muestra encuestada 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> Durante el ejercicio no se realizaron estas encuestas. </div>		(No se desarrolló, ver en aclaraciones) 0 ---- ---- 0 (Ver resultados en Inf. complementaria) 505 usuarios ---- 1,49%	
<ul style="list-style-type: none"> ● Reclamos y Sugerencias de asociados. (2) <ul style="list-style-type: none"> ● En el servicio de energía (por libro de quejas) ● En el servicio de energía <ul style="list-style-type: none"> ● Reclamos comerciales ● Reclamos por artefactos quemados ● Reclamos comunes en facturación ● Otros Reclamos comunes ● Reclamos por Verificac. Factibilidad de Conexiones ● En otros servicios (Internet) (3) 	14	0,04%	8	0,02%
	4436	11,46%	5040	12,73%
	1300	3,36%	1453	3,67%
	38	0,10%	117	0,30%
	3098	8,00%	3470	8,76%
	1438	3,72%	1357	3,43%
	421	1,09%	832	2,10%
	318	0,82%	2704	6,83%

OBSERVACIONES: (1) Al cierre se cumplimentó la instancia administrativa necesaria p/ iniciar la encuesta 2010. Por modificaciones determinadas por el Comité Ejecutivo y como consecuencia del exceso de tiempo insumido en tal acción, se aconseja aplicar la misma en el próximo ejercicio.

(2) Se incluyen los reclamos recepcionados en la Dirección Comercial y en la de Planeamiento; los mismos implican tanto requerimientos por anomalías en el servicio, como solicitudes o requerimientos de mejoras en el mismo. Los "de Facturación" son reclamos internos (no generados por los asociados) pues son verificaciones solicitadas por Facturación a pedido de toma estados o contratistas. Los "otros reclamos comunes" incluyen problemas por baja tensión, solicitud de movimiento de cables y 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.

(3) Cabe aclarar que un 35% de los reclamos corresponde a inconvenientes del servicio de banda ancha ADSL, ocasionados en la digitalización de la línea telefónica, los que son atendidos y derivados a Telecom, a quien como proveedor corresponde dar tratamiento y solución. Además un 20% de reclamos técnicos corresponde a usuarios que tienen contratado solamente correo electrónico y la conexión a Internet es establecida con otro proveedor que debe dar solución. A pesar de ello, se brinda soporte técnico y se intenta solucionar el inconveniente.

OBJETIVOS: Incentivar y lograr la participación de los asociados y trabajadores 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, propiciar la mayor participación de los asociados y trabajadores en las encuestas institucionales como medio de expresión de sus necesidades, demandas, críticas y comentarios sobre el funcionamiento de la empresa.

BENEFICIOS GENERADOS: Se ha incrementado la participación democrática de los asociados, tanto a través de la encuesta en el Servicio de Biblioteca como a partir de las sugerencias y reclamos realizados, preservándose uno de los principios básicos del cooperativismo.

EVOLUCIÓN DATOS: El número de reclamos recibidos y atendidos creció con diferente magnitud, en todos sus tipos, salvo en los denominados "otros reclamos comunes"

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Dirección Comercial, la Dirección de Planeamiento, en el Servicio de Internet y en el Área de Responsabilidad Social y Balance 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 2



PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

2.4 OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Presentación de Denuncias de Hurto y Fraude <ul style="list-style-type: none"> • Denuncias realizadas sobre personas con medidor • Denuncias realizadas sobre personas sin medidor 	<div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> No se reveló esta información en este ejercicio. </div>		3470	denuncias
			699	denuncias
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación de asociados como Proveedores y Prestadores de servicios (1) <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad Total de Proveedores • Cantidad de Proveedores asociados (compras locales) • Cantidad de Proveedores No asociados (2) • Indicadores de la Relación con los proveedores: <ul style="list-style-type: none"> • Concursos de precios p/la compra de materiales • Concursos de precios p/la contratac.de mano de obra • Licitaciones privadas • Licitaciones públicas 	679	100%	672	100%
	446	66%	458	68%
	233	34%	214	32%
	---	---	---	---
	221	---	128	---
	34	---	46	---
	16	---	16	---
	3	---	7	---

OBSERVACIONES: (1) La información corresponde exclusivamente a proveedores con los que se haya tenido actividad durante el último ejercicio comercial.

(2) Corresponden en su mayoría a fabricantes que no se encuentran ubicados en nuestra ciudad y comercializan sus productos en forma directa. Se refieren en general a rubros específicos como ser cables y accesorios para líneas de baja y media tensión y equipamiento de tecnología avanzada para las líneas eléctricas.

OBJETIVOS: 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 y asegure la calidad.

BENEFICIOS GENERADOS: La cooperativa ejerció como en períodos anteriores, 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. Este hecho ha contribuido como los antes mencionados, a incrementar la participación de los asociados en la vida de la cooperativa.

EVOLUCIÓN DATOS: Se incrementó en dos puntos el porcentaje de interacción con proveedores locales asociados a la cooperativa en relación con los no asociados. La interacción con los mismos se incrementó a través de las licitaciones públicas y los concursos de precios para la contratación de mano de obra y disminuyó notoriamente en el caso de los concursos para la compra de materiales.

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

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Del análisis comparativo de los datos sobre proveedores asociados -con la cooperativa seleccionada como par- surge que nuestra empresa posee un mayor porcentaje de proveedores asociados (Coop. Tres Arroyos: 35% / Coop. Concordia: 68%).



PRINCIPIO 2

PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

Gráfico 2.4: Evolución del número de Reclamos y Sugerencias (Sector Eléctrico) (últimos cuatro ejercicios)

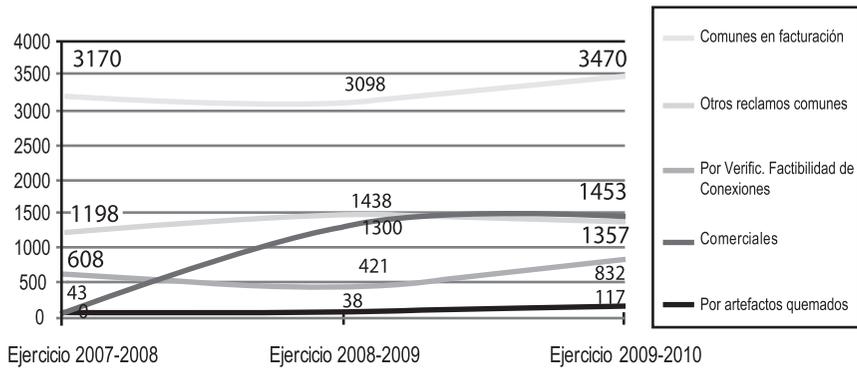


Gráfico 2.5: Participación de los asociados como Proveedores y Prestadores de servicios (Ejercicio 2009 -2010)

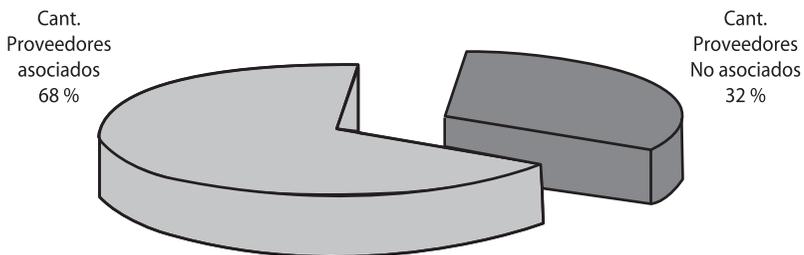
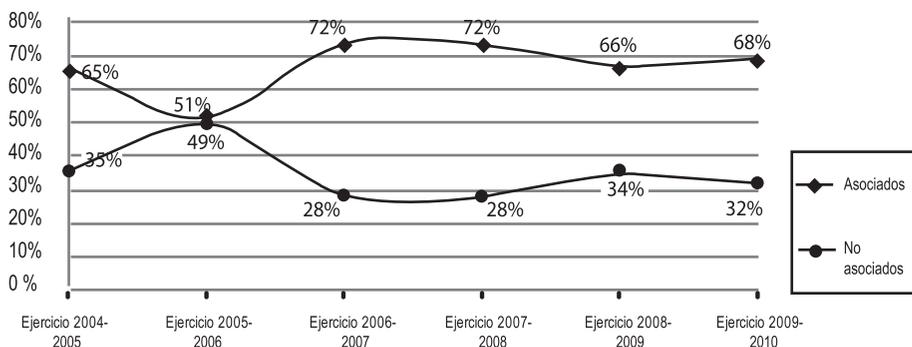


Gráfico 2.6: Evolución del porcentaje de proveedores asociados a la Cooperativa (últimos seis ejercicios)



PRINCIPIO 2



PRINCIPIO 2: CONTROL DEMOCRATICO POR LOS ASOCIADOS: Las cooperativas son organizaciones democráticamente administradas por sus asociados, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. 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 ASOCIADOS

Cuadro resumen de Espacios de Participación generados o promovidos por la Cooperativa

AMBITOS O ESPACIOS CREADOS	PUBLICOS DESTINATARIOS							OPORTUNIDADES EN QUE ESTUVO DISPONIBLE (1)	
	TRABAJADORES	CONSEJEROS	SINDICO AUDITOR ASESORES	DELEGADOS	PROVEEDORES	ASOCIADOS EN GRAL	SOCIEDAD CIVIL	Ej 2008 / 2009	Ej 2009 / 2010
Asambleas Electorales de Distrito				X		X		0	12
Asambleas Extraordinarias		X	X	X				0	1
Asambleas Ordinarias		X	X	X				1	1
Reuniones de Directores	X	X	X					24	16
Reuniones del Consejo de Administración		X	X					14	15
Comisiones de Trabajo del Cons. Adm.		X	X					144	154
Encuestas de satisfacción	X	X	X	X	X	X	X	0	3
Encuestas Institucionales	X	X	X					0	0
Licitaciones / Concursos de precios					X			274	197
Reuniones Informativas Distritales		X		X		X	X	22	10
Talleres de Formación y Capacitación abiertos	X	X	X	X	X	X	X	20	9
Talleres de Formación y Capacitación Internos	X	X	X					6	10

REFERENCIAS: Destinatarios directos hacia los que se enfoca la creación o habilitación del espacio de participación.

Destinatarios que por su carácter o condición participan indirectamente de los espacios creados.

NOTA: Esta matriz se confecciona a los efectos de identificar y mostrar los principales 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.

Del cuadro se desprende que no estuvieron disponibles algunos espacios, por diferentes motivos ajenos a la voluntad específica de su realización y por otro lado se advierte que no existen otros como buzones de sugerencia y espacios formales de opinión o participación para el personal, como venimos comentando desde ejercicios anteriores.

Observaciones: (1) Esta información se incorpora a los fines de enriquecer el análisis de los espacios de participación y cuantificar la cantidad de instancias en las que los mismos estuvieron disponibles.

Principio 3

PARTICIPACIÓN ECONÓMICA 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.

1
2
3





PRINCIPIO 3

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA 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 producción 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 RETRIBUTIVA INTERNA Y CONFORMACIÓN DEL CAPITAL COOPERATIVO				
	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Contribución a la formación del Capital Coop. <ul style="list-style-type: none"> • Capital Cooperativo al inicio del ejercicio • Aporte individual al ingreso (por asociado) (1) • Nuevos asociados en el ejercicio • Capital aportado por nuevos asociados • Incremento del Capital Cooperativo en el ejercicio • Disminución del Capital por exclusión de asoc. (2) • Disminución del Capital por Rescates de acciones • Disminución del Capital por cesiones de asoc. • Capital Cooperativo al cierre del ejercicio • Porcentaje de Incremento del Capital Cooperativo 			\$21.531.150,03	----
			\$ 51,00	----
			2095	----
			\$ 123.503,75	----
			\$ 1.719.219,22	----
			\$ (83.765,09)	----
			\$ (1.171,19)	----
			\$ (1.506,33)	----
			\$23.287.430,39	----
			----	8%
<ul style="list-style-type: none"> ● Política Retributiva Interna (3) <ul style="list-style-type: none"> • Área de Energía: <ul style="list-style-type: none"> • Remuneración mensual mínima (4) • Remuneración mensual máxima • Remuneración mensual media • Brecha remunerativa en A. Energía • Área de Otros Servicios: <ul style="list-style-type: none"> • Remuneración mensual mínima • Remuneración mensual máxima • Remuneración mensual media • Brecha remunerativa en Otros Servicios 	\$ 2.156,63	47%	\$ 2.959,00	37%
	\$ 6.660,81	12%	\$ 8.941,67	34%
	\$ 3.150,74	37%	\$ 4.252,47	35%
	\$ 4.504,18	209%	\$ 5.982,67	202%
	\$ 2.237,55	57%	\$ 2.546,21	14%
	\$ 3.724,95	-31%	\$ 3.992,41	7%
	\$ 2.435,35	-9%	\$ 2.622,36	8%
	\$ 1.487,40	66%	\$ 1.446,20	57%

OBSERVACIONES: (1) El valor consignado corresponde al importe que debe pagar en concepto de suscripción de acciones, un nuevo asociado (en caso de conexiones domiciliarias). Para las demás categorías de asociados los valores son diferentes. (2) Los datos aquí consignados se originan en la desagregación realizada sobre el Capital Cooperativo en el Estado de Evolución del Patrimonio Neto.

(3) Según informa el Departamento de Personal, los datos suministrados y expuestos corresponden a sueldos brutos, sin considerar conceptos como antigüedad, adicional por antigüedad o plus vacacional. Los datos consignados se originan a partir del promedio de las tres remuneraciones máximas y las tres mínimas del período, en cada área.

(4) En la segunda columna se muestra el porcentaje de incremento en la política retributiva con respecto al ejercicio anterior.

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: Se generó un importante incremento del capital cooperativo. Los niveles salariales en todos los sectores se vieron beneficiados por los resultados de las negociaciones sindicales.

EVOLUCIÓN DATOS: En la política retributiva se ha producido un importante crecimiento porcentual de la remuneración mínima, disminuyendo levemente la brecha remunerativa, tanto en el área de energía, como en la de otros servicios.

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

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 3

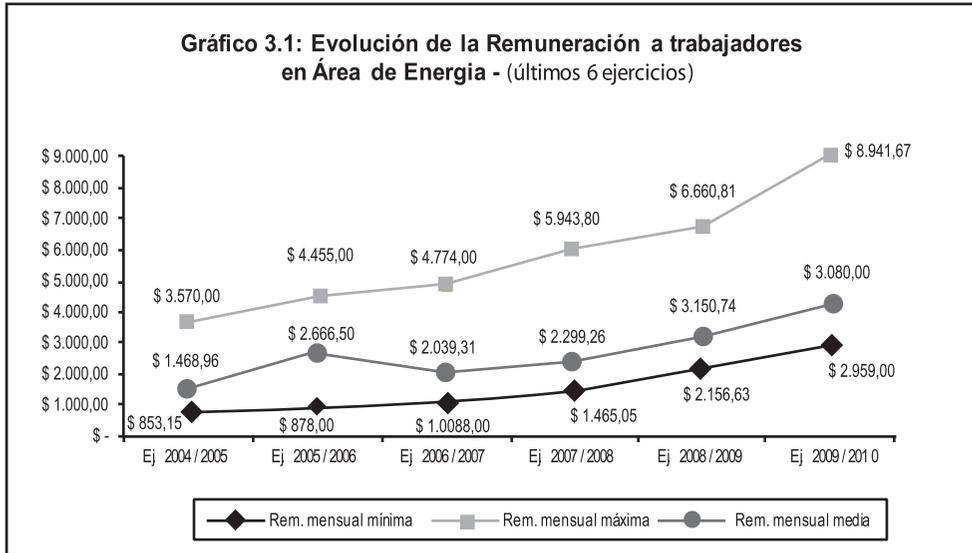


PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS: Los asociados contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo administran democráticamente. Por lo general ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los excedentes generalmente se destinan al desarrollo de la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

3. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

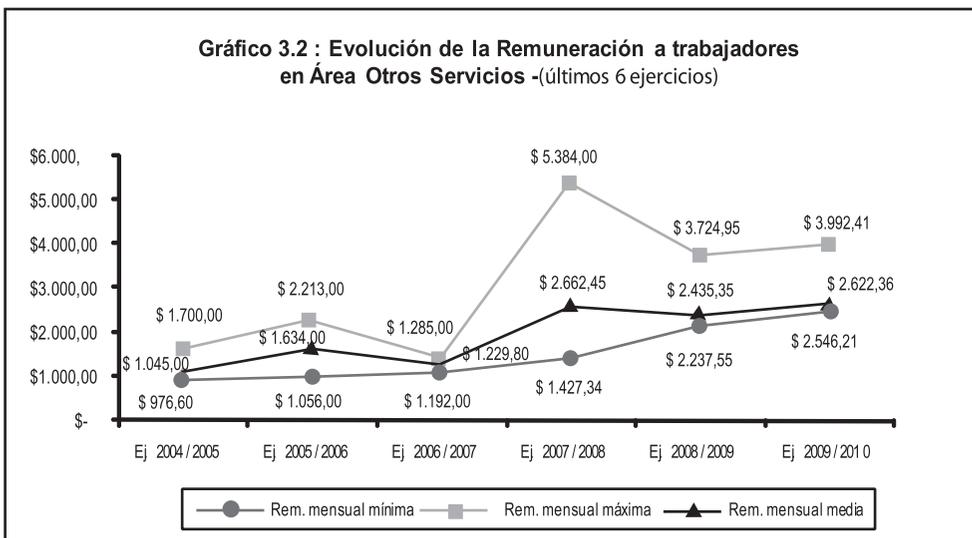
Política Retributiva Interna:

Gráfico 3.1: Evolución de la Remuneración a trabajadores en Área de Energía - (últimos 6 ejercicios)



NOTA: Cabe destacar que en el periodo 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.

Gráfico 3.2 : Evolución de la Remuneración a trabajadores en Área Otros Servicios -(últimos 6 ejercicios)



NOTA: Además de la aclaración mencionada en el gráfico anterior cabe destacar que los cambios observados en la gráfica para la remuneración máxima obedecen a la inclusión (o no) en el periodo 2006-2007 y 2007-2008 de un trabajador en el Área de Otros Servicios que condicionó sustancialmente el importe de la misma.



PRINCIPIO 3

PRINCIPIO 3: PARTICIPACIÓN ECONÓMICA 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 producción a sus operaciones con la cooperativa y el apoyo a otras actividades, aprobadas por los asociados.

3. INDICADORES DE PARTICIPACIÓN ECONÓMICA DE LOS ASOCIADOS

3.2 PARTICIPACIÓN ECONÓMICA Y DISTRIBUCIÓN DE EXCEDENTES

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Valor Agregado Cooperativo (1): <ul style="list-style-type: none"> • Total del VAC distribuido en en ejercicio • Porcentaje de VAC distribuido a trabajadores • Porcentaje de VAC distribuido a comunidad • Porcentaje de VAC distribuido a asociados • Porcentaje de VAC destinado al patrimonio 	\$ 21.074.007,46	100,00%	\$ 25.053.110,39	100,00%
	\$ 12.007.687,22	56,98%	\$ 14.451.078,58	57,68%
	\$ 8.169.807,44	38,77%	\$ 9.366.678,66	37,39%
	\$ 896.512,80	4,25%	\$ 1.235.353,15	4,93%
	\$ -	0,00%	\$ -	0,00%
<ul style="list-style-type: none"> ● Impacto Individual del VAC: <ul style="list-style-type: none"> • Impacto del VAC en cada asociado: <ul style="list-style-type: none"> • VAC distribuido a los asociados • Total de asociados activos al cierre de ejercicio • Impacto del VAC en cada trabajador (mensual): <ul style="list-style-type: none"> • VAC distribuido al Capital Humano • Total de trabajadores y contratados al cierre de ejercicio • Impacto del VAC por cada habitante: <ul style="list-style-type: none"> • VAC total • Estimación del número de habitantes en zona concesión 	\$ 23,16		\$ 31,20	
	\$ 896.512,80	---	\$ 1.235.353,15	---
	38707	---	39597	---
	\$ 5.238,96	---	\$ 5.991,33	---
	\$ 12.007.687,22	---	\$ 14.451.078,58	---
	191	---	194	---
	\$ 143,01	---	\$ 161,63	---
	\$ 21.452.108,44	---	\$ 25.053.110,39	---
	150.000	----	155.000	----

OBSERVACIONES: (1) El Valor Agregado Cooperativo 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 cuenta consultar el Anexo del VAC.

OBJETIVOS: Exponer con transparencia la contribución de la cooperativa a los diferentes grupos de interés y su distribución en el mantenimiento y desarrollo de las distintas actividades que hacen posible el desarrollo de la empresa, como así también el apoyo a otras acciones beneficiosas para los mismos

BENEFICIOS GENERADOS: En el análisis de la cuenta de Valor Agregado Cooperativo que se expone en forma anexa en la Información Complementaria al presente, se muestra en forma valorizada y detallada 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: Se observa un crecimiento en el valor agregado destinado a asociados y a la comunidad y una leve disminución del aportado a los trabajadores. En este caso cabe recordar que se han eliminado en su cálculo algunos conceptos respecto del ejercicio anterior. El mayor crecimiento estuvo dado en el VAC a los asociados (23%). Como no hubo excedentes, no pudo destinarse al patrimonio, al igual que en el ejercicio anterior. El VAC total que se vio disminuido por el efecto de la disminución en el vac a los trabajadores también tuvo la influencia de la no inclusión de lo destinado a entidades financieras. Se recomienda ver en detalle el cálculo en el Anexo correspondiente.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina fundamentalmente en el Área Contable de la Dirección Administrativa Financiera, en el Área de Responsabilidad Social y en los Otros Servicios (Biblioteca - Gas e Internet) que son los generadores de un valor agregado cooperativo.

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 en este punto.

Principio 4

AUTONOMIA E INDEPENDENCIA

Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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.

1
2
3
4



PRINCIPIO 4



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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 INDEPENDENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
● Información Contable al cierre:				
● Activo	\$ 52.472.820,55		\$ 57.184.595,68	
● Activo Corriente	\$ 15.968.905,92	30,43%	\$ 16.751.767,36	29,29%
● Activo No corriente	\$ 36.503.914,63	69,57%	\$ 40.432.828,32	70,71%
● Pasivo	\$ 23.952897,97		\$ 29.842.479,66	
● Pasivo Corriente	\$ 17.392.664,16	76,61%	\$ 23.687.930,23	79,38%
● Pasivo No corriente	\$ 6.560.233,81	27,39%	\$ 6.154.549,43	20,62%
● Patrimonio Neto	\$ 28.519.922,58		\$ 27.342.116,02	
● Indices de Endeudamiento (1)	PASIVO / PN	0,84	PASIVO / PN	1,09
● Financiamiento con capital propio (2)	PN / ACTIVO	0,54	PN / ACTIVO	0,48
● Indices de Solvencia (3)	ACTIVO / PASIVO	2,31	ACTIVO / PASIVO	2,01
● Donaciones recibidas	No se recibieron donaciones durante este ejercicio		Al igual que en el período anterior, no se recibieron donaciones durante este ejercicio	
● Subsidios y Aportes recibidos	- Decreto 7964/08 Subsidio para concurrir a necesidades económicas financieras por \$367.700,00 - Decreto 7985/08 Subsidio para atender inversiones de obras en barrios \$ 336.434,00 - Decreto 1703/97 Aportes para obras de emprendimientos productivos \$ 250.680,59		- Decreto 7.985/09: Aporte para Obras de Infraestructura en Barrios \$ 114.856,83. - Decreto 2.068/10: Aporte por fenómenos meteorológicos \$ 667.977,54 (Al cierre del presente ejercicio no había sido cobrado).	
Total de Subsidios recibidos	\$ 954.814,59		\$ 782.834,37	

OBSERVACIONES: (1) El índice muestra en qué medida la cooperativa financia su activo total con capital propio (el aporte de los asociados o propietarios) o con capital ajeno o de terceros.

(2) Este indicador refleja en qué medida participa el capital genuino de los asociados o propietarios en la financiación de las inversiones.

(3) Muestra el respaldo en activo existente para soportar cada peso de deuda o pasivo de corto y largo plazo que tiene la empresa. Para el cálculo del índice el importe del Pasivo considerado no incluye "Otros Compromisos Devengados" del pasivo no corriente.

OBJETIVOS: En líneas generales se busca que el desarrollo e inserción de la Cooperativa en la comunidad se de en un marco de cooperación y vinculación con instituciones del medio, subordinando cada una de estas decisiones al resguardo de su autonomía, cualquiera sea el tipo de organización con la que se relacione.

BENEFICIOS GENERADOS: En cuanto al endeudamiento se advierte que la cooperativa ha financiado su activo durante el ejercicio con capital propio es decir con el aporte de los propietarios, contribuyendo a la autonomía cooperativa. También surge del análisis que la cooperativa posee por cada peso de deuda o compromiso con terceros \$2,01 de activo para hacerle frente, indicando una buena solvencia. Se obtuvieron subsidios que compensaron el desfasaje de las tarifas de energía, imprescindibles para la inversión en obras de importancia para la comunidad

EVOLUCIÓN DATOS: Al incrementarse el pasivo respecto del ejercicio anterior, se produjo un pequeño retroceso en la solvencia y el endeudamiento. Este último creció y disminuyó la solvencia de la empresa.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en los Estados Contables del presente ejercicio elaborados y provistos por el Área Contable de la Dirección Administrativa Financiera.

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 en este punto.



PRINCIPIO 4

PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Integración con Entidades Educativas - Académicas y de Investigación: 	Durante el ejercicio no se firmaron nuevos convenios. Se mantienen los que estaban vigentes al cierre del ejercicio, con la misma finalidad de realizar pasantías con alumnos de diferentes carreras.		Continúan vigentes los convenios con: Facultad de Cs. de la Adm. (UNER) - Fac. Regional Concordia (UTN) - Universidad Católica de Salta - Profesorado Superior Ciencias Sociales - Escuela de Educac.Técnica N°1 B.P.Echagüe - Dirección Departamental de Escuelas	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cuantificación de la integración con Ent. Educativas: <ul style="list-style-type: none"> ● Total de Convenios/ Acuerdos firmados (1) ● Pasantes Universitarios en toda la empresa <ul style="list-style-type: none"> ● Nuevos pasantes incorporados en el ejercicio ● Salidas de pasantes ● Pasantes Secundarios en Biblioteca 	6	convenios	6	convenios
	5	----	3	----
	2	----	0	----
	6	----	2	----
	22	----	14	----
<ul style="list-style-type: none"> ● Integración con Asociaciones y Entidades benéficas, sociales y culturales: 	No se expuso esta información de manera desagregada en este ejercicio		2	convenios
			ACICON (Asociación de Ciegos Concordia) - Biblioteca BRAILLE de La Plata (biblioteca parlante para no videntes o disminuidos visuales).	

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

(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.

Cabe resaltar que estos contratos o convenios no han condicionado durante el ejercicio el carácter autónomo de la Cooperativa, sino que por el contrario le han permitido crecer y desarrollar sus actividades en beneficio de sus asociados con una clara autonomía en sus decisiones.

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, preservando la autonomía económica e institucional de la Cooperativa.

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 se mantuvieron los mismos convenios con resultados positivos similares. En cuanto a la cantidad de pasantes la misma se vió nuevamente disminuida con respecto al ejercicio anterior.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina fundamentalmente en el área de Personal de la Dirección de Recursos Humanos y en la Biblioteca Julio Serebrinsky.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.

PRINCIPIO 4



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Integración con Organismos e Instituciones del Estado 	3	Convenios	5	Convenios
	<p>Continuó la vinculación con la Secretaría de Energía a través de dos nuevos convenios. Se firmó convenio con la Dirección Departamental de Escuelas para la capacitación sobre Consumo Racional de la Energía</p>		<p>* Municipalidad de Concordia (Servicio y Mantenimiento del Alumbrado Público - Programa Inclusión Social) * CAFESG (Provisión Servicio Internet gratuito a Escuelas de Concordia). * Dirección Departamental de Escuelas</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Integración con Entidades Gremiales y del ámbito laboral 	5	Convenios	5	Convenios
	<p>La dinámica salarial, fruto de la puesta en marcha de la negociación paritaria, hace que en esta materia la actividad no se interrumpa. Tanto en forma directa, como así también a través de FACE, se realizaron distintas acciones con el objeto de dar respuesta a cada planteo realizado por las organizaciones gremiales que agrupan a nuestro personal convencionado</p>		<p>Se llevaron adelante negociaciones con la organización gremial que representa al personal de la rama eléctrica. Las citadas acciones se realizaron tanto en el ámbito local, como así también a través de FACE. Con las otras organizaciones gremiales las negociaciones estuvieron centradas en la cuestión salarial y se llevaron a cabo a nivel nacional, es decir que no intervino la cooperativa en forma directa (Ver detalle de organizaciones en págs. siguientes).</p>	

OBSERVACIONES: 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. Cabe destacar que los contratos o convenios que posibilitan la integración no han condicionado durante el ejercicio el carácter autónomo de la Cooperativa, sino que por el contrario le han permitido crecer y desarrollar sus actividades en beneficio de sus asociados con una clara autonomía en sus decisiones.

OBJETIVOS: En el caso específico del convenio con la Secretaría de Energía se aspira a la realización de obras para regularizar el servicio eléctrico en barrios de la ciudad. El convenio con la Departamental de Escuelas se firma en el marco del PRONURE (Programa Nacional Uso Racional de la Energía), con el objeto de incorporar al ámbito escolar charlas con el fin de formar y fomentar en los jóvenes actitudes responsables en el uso del recurso de la energía eléctrica.

BENEFICIOS GENERADOS: Se han realizado obras de gran importancia para diferentes barrios de la ciudad y se continúa con la tarea. De igual manera se avanzó en el desarrollo de importantes proyectos de impacto social y cultural (como el Edificio de la Ex-usina), todo lo cual ha permitido mantener, profundizar y ampliar las relaciones con las entidades relacionadas con los rubros involucrados.

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 la Secretaría de Consejo, en la Dirección Comercial y en la Dirección de Recursos Humanos.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.



PRINCIPIO 4

PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
	4	Convenios	4	Convenios
<ul style="list-style-type: none"> Participación en Instituciones Destacadas de la Comunidad (1) (no gubernamentales) 		<p>La vinculación con el Centro de Comercio e Industria de Concordia se enriqueció a través de una activa participación de nuestro representante. Continúa la vinculación con ASODECO y el Instituto de Informaciones Comerciales. Se sumó la inscripción a la Cámara Arg. de Distribuidores de Gas Licuado.</p>		<p>Continúa la vinculación con Centro de Comercio e Industria de Concordia, con ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Concordia), el Instituto de Informaciones Comerciales y la Cámara Arg. de Distribuidores de Gas Licuado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Participación a través de la Prestación de Servicios a la Coop: (2) 	43	Convenios	44	Convenios
<ul style="list-style-type: none"> Centros de Cobro de Facturas 	Desde febrero se incorporó como medio de pago de la facturación la tarjeta VISA, en las modalidades de pago directo y débito automático		Todos los centros de cobranza se mantuvieron sin cambios durante el ejercicio.	
<ul style="list-style-type: none"> Cuadrillas Servicio de Conexiones 	Se licitaron las mismas zonas, reemplazándose en una de ellas el servicio del contratista con personal propio. Los demás convenios se encuentran vigentes.		Se licitó la Zona Sur y se prorrogaron las restantes tres zonas hasta el cierre del ejercicio	
<ul style="list-style-type: none"> Servicios Generales (Correo Postal - Limpieza - Seguridad): 	Se continuó con normalidad la contratación de estos servicios de carácter general.		Se licitaron los servicios de Limpieza y Seguridad que fueron adjudicados a los prestadores actuales. El servicio de correo fue licitado y adjudicado a Correo Argentino con vigencia a partir del 01/08/2010. Se incorporó convenio con CAPER (Colegio de Arquitectos de la Provincia de Entre Ríos) para el Proyecto de Refuncionalización de la Ex Usina.	

OBSERVACIONES: (1) En este apartado se informa exclusivamente la relación establecida con entidades de la comunidad es decir, se incluyen sólo instituciones locales; se incluyen las mismas exista o no un convenio formal escrito entre ambas. (2) Incluye la relación establecida con empresas locales prestadoras de servicios de carácter operativo. Cabe destacar que los contratos o convenios que posibilitan la integración no han condicionado durante el ejercicio el carácter autónomo de la Cooperativa, sino que por el contrario le han permitido crecer y desarrollar sus actividades en beneficio de sus asociados con una clara autonomía en sus decisiones.

OBJETIVOS: En líneas generales se busca profundizar la inserción de la Cooperativa en la comunidad, mediante convenios con diversas instituciones, manteniendo la autonomía institucional. 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. En cuanto a las Cuadrillas de Conexiones, los convenios se firman para la concreción de trabajos de desconexión, cortes, retiros de medidor, desenganches, operativos de hurto y fraude y reparaciones por tormentas.

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 51% 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 sin condicionar su autonomía económica e institucional.

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 la Dirección Administrativa Financiera, en el departamento de Compras y Contrataciones de la Dirección Comercial y en la Secretaría de Consejo.

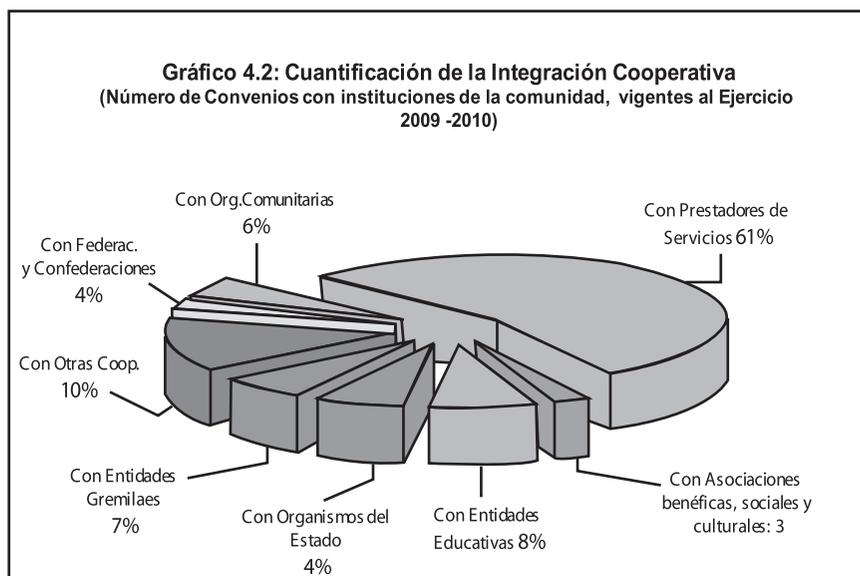
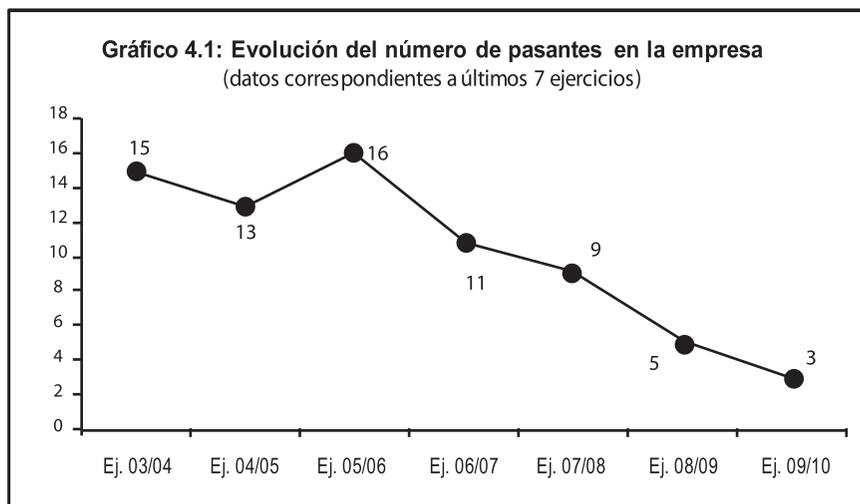
INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.

PRINCIPIO 4



PRINCIPIO 4: AUTONOMIA E INDEPENDENCIA: Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, administradas por sus asociados. Si intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluido 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



Detalle de Organizaciones Gremiales con las que se vincula la Cooperativa:

- Federación Argentina de Trabajadores de Luz y Fuerza (FATLYF).
- Sindicato de Luz y Fuerza de Mercedes (Bs.As.) (SLYF).
- Sindicato de Luz y Fuerza – Seccional Concordia
- Sindicato Empleados de Comercio (CEC).
- Unión Trabajadores Entidades Deportivas y Civiles (UTEDYC):

Principio 5

EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN E INFORMACIÓN

Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

1
2
3
4
5





PRINCIPIO 5

PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.1. CAPACITACIÓN A TRABAJADORES, CONSEJEROS Y DELEGADOS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos - Charlas y Talleres informativos organizados por la Cooperativa (1) 	* Legislación de Higiene y Seguridad. Ley de Riesgos del Trabajo - Uso de E.P.P. Riesgo Eléctrico. * Uso de motosierras, motoguadañas y equipos de poda, Prevención de accidentes, Trabajo en altura. * Técnicas Básicas de primeros auxilios. * Prevención de incendios y Uso seguro de extintores. Simulacros de incendio. * Manipulación de cargas manuales. * Comunicación efectiva - Relaciones inter-personales - Trabajo en Equipo - Resolución de conflictos.		Los cursos abarcaron las siguientes temáticas: * Primeros auxilios. * Ley de Riesgos del Trabajo. * Riesgo eléctrico. * Caídas desde altura. * Uso elementos de protección personal. * Prevención de incendio. * Prevención accidentes in itinere. * Ofidismo. * Manejo defensivo de vehículos. * Difusión medidas de prevención Gripe A (H1N1).	
<ul style="list-style-type: none"> ● Total de participantes (2) 	73	(trabajadores)	71	(trabajadores)
<ul style="list-style-type: none"> ● Índice de Participación (3) 	----	38,22%	----	35,32%
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de cursos dictados 	13	(curso/charla)	10	(cursos/charlas)
<ul style="list-style-type: none"> ● Áreas o sectores destinatarios 	Pers. de Administración, Operaciones e Ingeniería del sector eléctrico y de Internet y Administración y Depósito del Ss.Gas.		Personal de Dirección de Operaciones, Comercial, Ingeniería y Planeamiento, Administración y Finanzas, Recursos Humanos y Depósito de Gas (Otros Servicios)	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos de Formación y/o actualización (4) 	* Curso "Modelo de Gestión" dictado por YPF (responsable Ss. de Gas). * Curso de Oratoria en Jornadas FACE (personal Os.Ss. y consejeros). * Curso de Mantenimiento y Operación de Transformadores dictado por UTN Concordia. * Postgrado Dirección Entidades Sin Fines de Lucro UNTREF (Personal de RSE)		(Ver detalle de actividades y eventos en Cuadro anexo de página siguiente)	

OBSERVACIONES: (1) Cabe destacar que la mayoría de los cursos vinculados al área técnica se organizan en forma conjunta con el Servicio externo de Medicina Laboral y Seguridad e Higiene, cumpliendo con las disposiciones vigentes en esta materia.

(2) No se lleva registro de los trabajadores asistentes a cada curso, por lo que resulta imposible individualizar a las personas; a partir de ello se cuenta cada una de las participaciones, sin considerar si el mismo trabajador participó en más de un curso, dificultando también la posibilidad de la evaluación posterior del trabajador.

(3) Este índice se calcula considerando el número de trabajadores que se capacitó sobre el total de trabajadores al cierre del ejercicio.

(4) La información sobre el perfeccionamiento del personal fuera de la Cooperativa no se encuentra sistematizada. La variable incluye también el cursado de carreras terciarias y universitarias de grado y postgrado.

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 la participación en cursos organizados fuera de la empresa que redundan en beneficio del asociado trabajador y de la empresa misma.

BENEFICIOS GENERADOS: Mayor número de asociados trabajadores capacitados y formados con la consecuente actualización de los mismos y el incremento en el nivel de calificación de la masa de trabajadores.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS: Se produjo una pequeña disminución en el número de cursos emprendidos; la mayoría de los cuales estuvieron vinculados a aspectos técnicos u operativos y con destino mayormente a operarios y personal de áreas técnicas.

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

INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.

PRINCIPIO 5



PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5. INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.1. CAPACITACIÓN A TRABAJADORES, CONSEJEROS Y DELEGADOS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Participación en Congresos y Eventos especializados 	<ul style="list-style-type: none"> . Ago.08 - La problemática actual, legal e impositiva sector Cooperativo - Organiz. por Lazos Cooperativos . Jun.09 - Financiamiento alternativo en Cooperativas - FACE . Jul.08 - Curso Progress: GUI A.D. . Oct.08 - VII Jornadas Nacionales de Administración e Informática . Oct.08 - III Escuela de Informática y Sistemas . Nov.08 - II Congreso Mercosur de Derecho Informático . Jun.09 - VIII Jornadas Nacionales de Administración e Informática . Jun.09 - IV Escuela de Informática y Sistema 		(Ver detalle de actividades y eventos en Cuadro anexo de página siguiente)	
<ul style="list-style-type: none"> ● Personal que se capacitó 	Dirección Administrativa - Financiera Personal de Sistemas - Ss. de Internet y Equipo RSE		Personal de Sistemas - Ing. y Planeamiento - Operaciones - Comercial - RRHH - Área RSE y Otros Servicios	
<ul style="list-style-type: none"> ● Información y Capacitación para Jóvenes 	Se puso en marcha en mayo de 2009 el Programa de Capacitación sobre Uso Racional de la Energía en Escuelas, dictado y organizado por personal de la Dir.Comercial y del Área de RSE (ver más información en 7mo. Ppio.). Se realizó además reunión informativa con alumnos de ECU a los efectos de instruirlos para evitar accidentes y mejorar la fiesta de los estudiantes.		Se desarrolló Proyecto Grupo Juvenil Cooperativo a partir de la realización de talleres con temáticas cooperativas y solidarias en instituciones escolares de nivel medio de la ciudad (agosto a octubre 2009). Por el receso obligatorio de la Gripe A no se dió continuidad a las actividades del Programa de Capacitación sobre Uso Racional de la Energía en Escuelas. Se realizó además reunión informativa con alumnos de ECU a los efectos de instruirlos para evitar accidentes y mejorar la fiesta de los estudiantes.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de Escuelas participantes 	10	Instituciones	5	Instituciones
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de alumnos participantes 	757	Alumnos	120	Alumnos
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en activ. para jóvenes 	No se relevó esta información en este ejercicio		\$ 12.800,00	

OBSERVACIONES: (1) En este indicador, en el ejercicio anterior se informó el Programa de de Capacitación sobre Uso Racional de la Energía en Escuelas, y en el presente se incorpora el Proyecto de Grupo Juvenil Cooperativo, cuyo desarrollo se inició durante el mismo, como prueba piloto y que se proyecta continuar y ampliar durante el ejercicio siguiente.

OBJETIVOS: Fomentar la capacitación de los trabajadores y la participación en eventos de formación y actualización en temáticas vinculadas a sus actividades específicas, al cooperativismo o a temáticas diversas de interés general, que retribuyen en beneficio del asociado trabajador y de la empresa misma.

BENEFICIOS GENERADOS: Incremento del número de asociados trabajadores capacitados y formados en diversas temáticas, 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 mantuvo similar el número de eventos en los que se participó. Disminuyó el contacto con instituciones educativas, en los programas de formación y capacitación cooperativas.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en las áreas de Personal de la Dirección de Recursos Humanos, en el Área de Responsabilidad Social y en los diferentes sectores de la empresa que cuentan con personal que realiza capacitaciones fuera de la Cooperativa.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.



PRINCIPIO 5

PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.1. CAPACITACIÓN A TRABAJADORES, CONSEJEROS Y DELEGADOS

Cuadros Anexos:

Anexo 1: Cursos de Formación y/o Actualización desarrollados por el personal:

TEMÁTICA Y TIPO CURSO / CARRERA	INSTITUCIÓN	TRABAJADORES	ÁREA
CAD – Nivel inicial 2D (Curso de capacitación)	UTN (Universidad Tecnológica Nacional) Fac. Reg. Concordia	----	Dir. Ing. y Planeamiento
Modelo de Gestión YPF GAS (Curso capacitación)	Empresa YPF GAS	Virginia Moulins / Fabián Tisocco	Servicio Gas / Os.Ss. Área RSE
Actualización en Materia Legal e Impositiva / El Balance Social en las Cooperativas (Curso capacitación)	FACE (Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad)	Oscar Ensina	Consejo de Administración
Investigación de Mercado	UNER (Universidad Nacional de Entre Ríos)	Oscar Ensina	Consejo de Administración
Diseño de Instalaciones Eléctricas de Alumbrado Público y Líneas Aéreas de Distribución (Taller de capacitación)	AEA (Asociación Electromecánica Argentina)	----	Dir. Operaciones
Diseño de líneas aéreas de baja tensión y alumbrado público (Taller de capacitación)	AEA (Asociación Electromecánica Argentina)	----	Dir. Operaciones
Una nueva mirada (Coloquio de reflexión)	Consultora puls.ar	----	Sectores Varios
Líderes (Curso de Formación)	ASODECO (Asociación para el Desarrollo de Concordia)	O.Ensina / H.Racedo / E.San Miguel / A. Tisocco	Consejo de Admin. / Dir. Adm.Fciera. / Impuestos
Seguridad Informática (Taller de capacitación)	Empresa Next Vision	----	Sistemas
Criterios para las decisiones de compra e inspección de postes de madera Preser para uso en líneas aéreas.	ADEERA (Asociación de Distribuidores de Energía Eléctrica de la R.A.)	----	Dir. Comercial
Seguridad Informática (Taller de capacitación)	ADEERA	----	Dir. Comercial

Anexo 1.1: Cursos o Carreras de Postgrado:

Ciencias de la Computación (Postgrado, Doctorado)	UNER (Universidad Nacional de Entre Ríos)	Adrián Ellena	Sistemas
Estrategias para la Resolución de Fallas y el Mantenimiento en Instalaciones Energizadas (Curso de Posgrado)	----	Gustavo Flaquer	Dir. Operaciones
Diseño, Gestión y Dirección de Proyectos (Máster)	Fundación Universitaria Iberoamericana	Máximo Muller	Dir. Planeamiento
Economía Social y Dirección Entidades Sin Fines de Lucro (Postgrado)	UNTREF (Universidad Nacional de Tres de Febrero)	Fabián Tisocco	Os.Ss. - Área RSE
Formador de Formadores en Responsabilidad Social Empresarial (Curso de Postgrado)	UBA (Universidad de Buenos Aires y Programa Naciones Unidas para el Desarrollo)	Fabián Tisocco	Os.Ss. - Área RSE

Anexo 2: Participación en Congresos y eventos especializados:

CONGRESO O EVENTO	INSTITUCIÓN	ÁREA
Congreso Nacional de FACE (Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad)	FACE (Federación Argentina de Cooperativas de Electricidad)	Consejo de Adm. Área RSE
Seminario Internacional de Regulación de Servicios Públicos (Cálculo de Tarifas)	Quantum	Dir. Comercial
Expo Comm Argentina 2009	----	Sistemas
Symantec Leadership Forum 2009	Symantec	Sistemas
Congreso Iberoamericano de Gestión Humana	ADRHA (Asociación de Recursos Humanos de la Argentina)	Dir. Recursos Humanos

PRINCIPIO 5



PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5. INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.2. CAPACITACIÓN PARA LOS ASOCIADOS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos de informática (Windows: Word - Excel - Powerpoint - Internet) 	Se realizaron tres cursos anuales elevándose el número de asistentes por curso (de 12 a 16). Se armaron un total de 24 grupos. Se adquirieron 16 modernos equipos de computación para la mejora de la calidad del proceso de capacitación.		Se realizaron tres cursos anuales con similar número de asistentes por cursos y en el total anual. Se armó un total de 24 grupos de entre 12 y 16 integrantes cada uno. Se organizó uno especial para adultos mayores.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Destinatarios 	Jóvenes, adultos y personas de la tercera edad		Jóvenes, adultos y adultos mayores	
<ul style="list-style-type: none"> ● Total de participantes 	1150	(inscriptos)	1000	(inscriptos)
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión total del curso (1) 	\$ 50.000,00	----	\$ 51.000,00	----
<ul style="list-style-type: none"> ● Cursos de Cooperativismo 	El curso tuvo como temática la Educación Cooperativa en la Escuela, con puntaje otorgado por el Consejo Gral. de Educación. Carga horaria: 60 hs. cátedra.		Se dictaron dos cursos: "Introducción al Cooperativismo" para delegados y asociados y "Educación Cooperativa en la Escuela" para docentes (con puntaje del CGE); ambos dictados por la Tec. Coop. Amalia López.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Destinatarios 	Docentes de nivel medio		Docentes de nivel medio y Delegados y asociados en general	
<ul style="list-style-type: none"> ● Total de participantes 	125	(docentes)	150	(docentes)
			42	(delegados)
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión total del curso (2) 	\$ 6.000,00	----	\$ 10.000,00	----
<ul style="list-style-type: none"> ● Otros Cursos - Talleres y seminarios para asociados 	(08 y 09-08) Taller para Delegados sobre Voluntariado Social a cargo de . (07-08) Cursos en el marco del 75 Aniversario: - "Proyecto Acuífero Guaraní". Geóloga Estela Solana e Ing. Enrique Massa Seguí. - "RSE y Balance Social Cooperativo". Lic. Emilio Soto y Lic. Fabián Tisocco. - "Cooperativa Protagonista en el Proceso de Desarrollo Regional" y "Emprendimiento Asociativo: una estrategia para la Inclusión" Tec. Coop. Amalia López. - "Incubadora de Cooperativas" Federico Vassallo, Lic. Federico Sigot y Lic. Fabián Tisocco. - "Previene enfermedades, cuida tus alimentos" Ing. Delia Locaso e Ing. María del Carmen Cruaños.		- Primera Jornada de Promoción de la Responsabilidad Social y el Balance Social en las Cooperativas (a cargo Lic. Emilio Soto y Lic. Fabián Tisocco). - Curso previo de Información y Capacitación para asociados fundadores (según lo establece Res. 2037/03 INAES) a: Cooperativa de Trabajo SEINSA (Servicio Integral de Salud Ltda.) y Cooperativa de Trabajo 22 de Abril (ambos dictados por la técnica en Cooperativismo Amalia López)	
<ul style="list-style-type: none"> ● Destinatarios 			Asociados y público en general	
<ul style="list-style-type: none"> ● Estimación del Total de asistentes 	106	(asociados)	140	(asociados)

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) Los importes incluyen gastos de mantenimiento y reparación del equipamiento que hace posible el dictado de los cursos.

(2) Los importes incluyen gastos asignados a este y otros cursos no necesariamente vinculados a la temática de cooperativismo.

OBJETIVOS: Capacitar a los asociados en temas específicos de cooperativismo y en diversas temáticas de interés general y brindar herramientas para el crecimiento e inserción 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. Estos beneficios fueron expresados en la encuesta a asociados usuarios del servicio de Biblioteca, cuyos resultados pueden leerse en la información complementaria.

EVOLUCIÓN DE LOS DATOS: Se sumó un nuevo curso de cooperativismo, en este caso para delegados, personal de la empresa y asociados en general. Los cursos referidos a otras temáticas, organizados directamente por la cooperativa o en forma conjunta con otras instituciones, disminuyeron en cantidad, respecto del ejercicio pasado.

FUENTE DE LA INFORMACIÓN EXPUESTA: La información expuesta en este apartado se origina en la Biblioteca Julio Serebrinsky.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: No se ha solicitado información con objeto de comparación a otras entidades cooperativas.



PRINCIPIO 5

PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.2. CAPACITACIÓN A TRABAJADORES, CONSEJEROS Y DELEGADOS

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Internet para docentes y estudiantes: <ul style="list-style-type: none"> ● Promedio mensual turnos asignados ● Cantidad asociados que utilizaron el servicio <ul style="list-style-type: none"> ● Docentes ● Alumnos ● Promedio mensual socios usuarios ● Total de impresiones gratuitas realizadas 	426	(turnos)	426	(turnos)
	2.276	(asociados)	2.300	(asociados)
	1.519	(asociados)	1.380	(asociados)
	757	(asociados)	920	(asociados)
	190	(asociados)	192	(asociados)
	5.603	copias	4.500	copias
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en el servicio 	\$ 14.600,00	-----	\$ 27.500,00	----
<ul style="list-style-type: none"> ● Préstamos de Libros, Diarios, Revistas y Publicaciones en general: <ul style="list-style-type: none"> ● Préstamos en domicilio ● Préstamos en sala ● Préstamos de videos educativos ● Préstamos de casetes (no videntes) ● Hemeroteca - lectura diarios y revistas ● Diarios y Revistas adquiridas ● Obras adquiridas ● Obras recibidas en donación 	12.125	(obras)	7.056	(obras)
	11.266	(obras)	13.156	(obras)
	124	(obras)	100	(obras)
	No se relevó esta información		89	(obras)
	9.750	(socios)	9.780	(socios)
	No se relevó esta información		2.880	ejemplares
	420	libros	370	libros
	626	(libros)	147	(libros)
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en Compra de Libros 	\$ 42.000,00	----	\$ 42.000,00	----
<ul style="list-style-type: none"> ● Fotocopias y Otros servicios de capacitación y educación para los asociados 	112.001	(copias)	119.744	(copias)
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en fotocopiadora y suscripción de diarios y revistas y cpra.de videos 	\$ 18.000,00	-----	\$ 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 exacta con los importes realmente invertidos en cada ítem durante el ejercicio.

OBJETIVOS: Brindar a los asociados herramientas para su crecimiento e inserción social y laboral (incluyendo el acceso a nuevas tecnologías); fomentar espacios de discusión, diálogo y lectura.

BENEFICIOS GENERADOS: 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 y a una vasta gama de obras, material audiovisual y publicaciones de todo tipo.

EVOLUCIÓN DATOS: La mayoría de los indicadores tuvieron un comportamiento similar o inferior al ejercicio pasado, salvo la consulta de obras en sala que creció de manera considerable, es decir que se produjo un aumento del número de asociados que realizó lectura en sala y una disminución del retiro de obras a domicilio.

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.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Para este apartado no se solicita información comparativa a otras cooperativas ante la especificidad de la misma.

PRINCIPIO 5

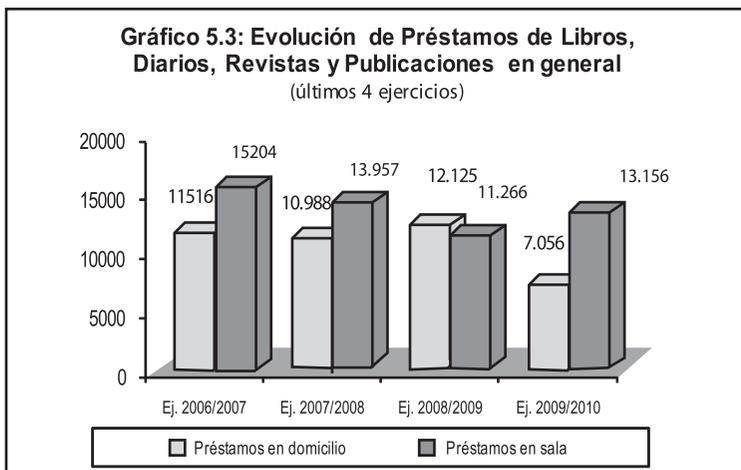
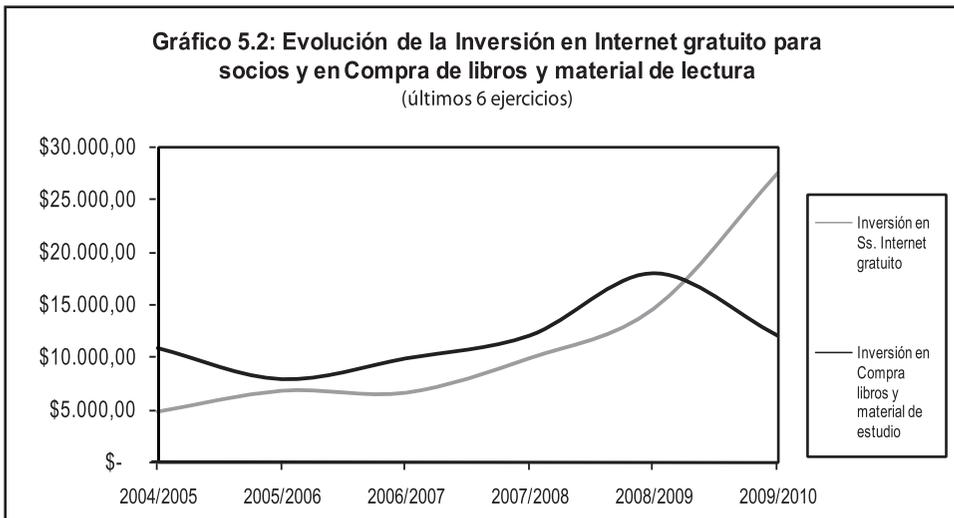
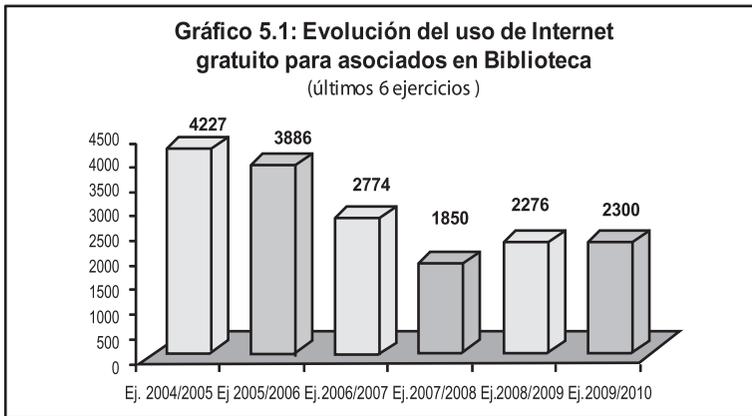


PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5. INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.2. CAPACITACIÓN PARA LOS ASOCIADOS

ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA INFORMACIÓN:





PRINCIPIO 5

PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.3. OTRAS INICIATIVAS Y ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN				
	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Premio "Hugo Solís" al Alumno Solidario (Día Internacional de la Cooperación) (1) 	Se continuo durante este ejercicio con esta iniciativa que en el marco de la Celebración del Día Internacional de la Cooperación entregó una distinción a alumnos de cursos terminales 9º EGB 3 y 5to. Secundario.		Se desarrolló en este ejercicio la 6 ta. Edición de esta iniciativa, en el marco de la celebración del Día Internacional de la Cooperación.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Obejtivos y valores reconocidos 	No se expuso esta información en este ejercicio		Actitudes solidarias y cooperativas - Responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones - Humildad y sencillez	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de alumnos galardonados 	172	alumnos	200	alumnos
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de escuelas participantes 	50	instituciones	72	instituciones
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en esta distinción 	\$ 10.500,00	-----	\$ 11.000,00	-----
<ul style="list-style-type: none"> ● Biblioteca Parlante 	Continúa vigente el convenio firmado con ACICON y LA BIBLIOTECA BRAILLE DE LA PLATA, que permite brindar este servicio a no videntes. Al igual que en el ejercicio anterior se evidenció en éste bajo nivel de consultas por parte de los asociados.		Continúa vigente el convenio firmado con ACICON y LA BIBLIOTECA BRAILLE DE LA PLATA, que permite brindar este servicio a no videntes.	
<ul style="list-style-type: none"> ● Cantidad de cassetes retirados 	No se expuso este dato en este ejercicio		89	cassetes
<ul style="list-style-type: none"> ● Inversión en Biblioteca Virtual 	\$ 1.000,00	-----	\$ 1.000,00	-----

OBSERVACIONES: (1) Cabe aclarar que esta distinción no forma parte de una actividad de educación o capacitación, sino que es un reconocimiento a valores presentes en los jóvenes, coincidentes con los del movimiento cooperativo. A partir del año 2009 el Consejo de Administración decide instituir a este galardón el nombre de Hugo Solís, en reconocimiento a quien fuera el creador de dicho premio y ex presidente de la Cooperativa.

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 ítems.

OBJETIVOS: Crear y afianzar espacios de participación y desarrollo cultural. Propender a una mayor inclusión social y acceso a los servicios educativos y de capacitación a todos los asociados, sin limitaciones. En el caso del Premio Alumno Solidario, el objetivo es detectar, destacar y estimular a jóvenes 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: Inserción en la sociedad a través de la cultura. Generación de actividades culturales. Valoración positiva por parte de la comunidad. Interacción directa con asociados y jóvenes de escuelas secundarias contribuyendo a la educación en valores.

EVOLUCIÓN DATOS: Se incrementó el número de Colegios y Escuelas públicas y privadas participantes y por lo tanto de alumnos galardonados, con el premio "Hugo Solís" al Alumno Solidario.

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.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Para este apartado no se solicita información comparativa a otras cooperativas ante la especificidad de la misma.

PRINCIPIO 5



PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5. INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
● Información al Público en general:				
● Balance Social y Memoria y Balance:				
● Cantidad de ejemplares impresos (1)			500	ejemplares
● Número de ejemplares distribuidos (1)			500	ejemplares
● Público destinatario			Delegados y Representantes (260) / Otras Coop.- Federaciones y Universidades (20) / Organismos de Contralor (60) / Asociados en general (106) / Público Interno y Archivo (54)	
● Carta Mensual a Asociados: (2)			12	cartas
● Cantidad de ejemplares distribuidos			522.000	ediciones
● Público destinatario			asociados en general	
● Notas y Comunicados enviados (3)				
● Cantidad de Medios (gráficos - radio - tv) (4)	25	medios	44	medios
● Total de Mensajes diferentes emitidos	189	100%	250	100%
● Sector Eléctrico (todos los medios)	129	68,25%	154	61,60%
● Cortes de Energía Programados	35	18,52%	49	19,60%
● Eventos (Cortes no Programados)	10	5,29%	22	8,80%
● Otros comunicados	84	44,44%	83	33,20%
● Otros Servicios (todos los medios)	29	15,34%	28	11,20%
● Biblioteca	10	5,29%	27	10,80%
● Internet	9	4,76%	1	0,40%
● Servicio de Gas	8	4,23%	0	0,00%
● Promoción conjunta (Os.Ss.)	2	1,55%	0	0,00%
● Institucional General	31	16,40%	68	27,20%

OBSERVACIONES: (1) Al cierre del ejercicio, hay 30 ejemplares aproximadamente en archivo como reserva para solicitudes posteriores. El total consignado es de 500 por cada Informe, es decir 500 Memorias y 500 Balances Sociales, pues en el ejercicio 2008-2009, se realizó la impresión de ambos documentos por separado.

(2) La Carta mensual se remite a los asociados junto a la factura de energía y otros servicios, que se entrega mediante correo postal en cada domicilio.

(3) Se considera notas y comunicaciones a todo mensaje emitido por la Cooperativa dirigido a distintos públicos.

(4) 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 difusión 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 asociados 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 e instruyéndolos para un mejor aprovechamiento de todos los servicios.

EVOLUCIÓN DATOS: Se advierte un importante incremento en la cantidad de mensajes diferentes emitidos, salvo en el caso de los referidos a los otros servicios. Como consecuencia se genera un incremento en el total general 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.

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.



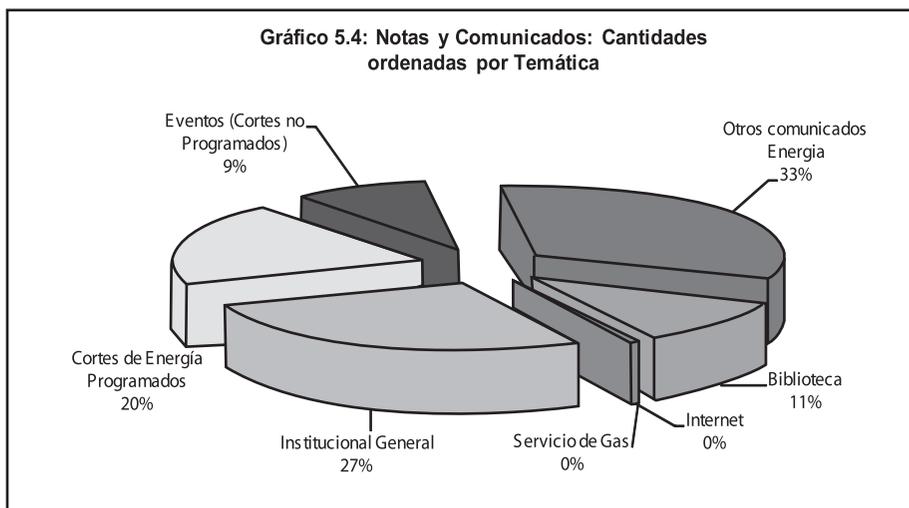
PRINCIPIO 5

PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

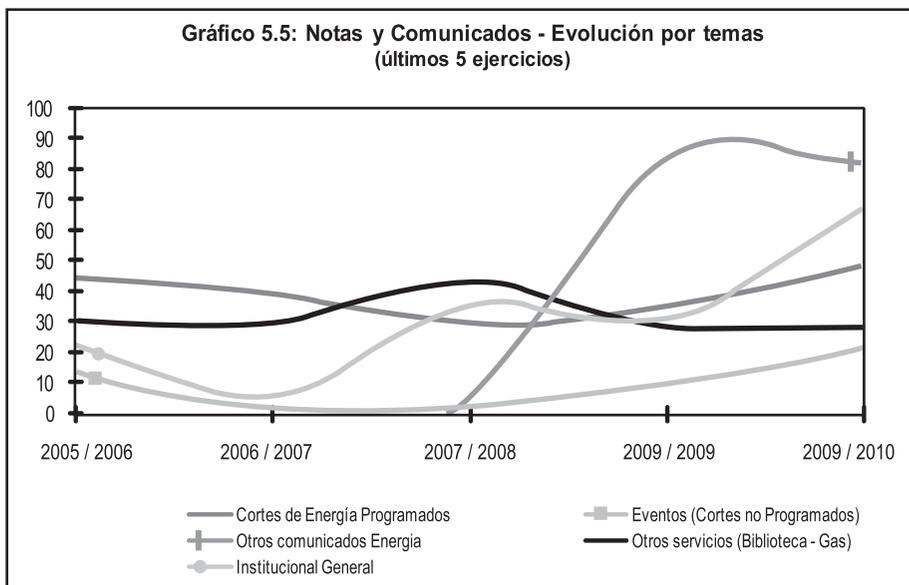
5. INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INFORMACIÓN DEL EJERCICIO:



ANÁLISIS EVOLUTIVO DE LA CANTIDAD DE COMUNICADOS EMITIDOS:



TEMÁTICAS DIFUNDIDAS

Precauciones ante tormentas / salud y gripe A - Licitaciones - Obras sector eléctrico - Inversiones - Tarifa social - Lámparas bajo consumo - Cursos computación y cooperativismo - Adhesión bicentenario - Alumno solidario - Grupo Juvenil Cooperativo - Juventud y Deporte - Eliminación subsidios tarifas eléctricas.

PRINCIPIO 5



PRINCIPIO 5: EDUCACION, CAPACITACION E INFORMACION: Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus asociados, representantes elegidos, funcionarios y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas. Informan al público en general, particularmente a los jóvenes y a los líderes de opinión acerca de la naturaleza y los beneficios de la cooperación.

5.INDICADORES DE EDUCACIÓN, ENTRENAMIENTO E INFORMACIÓN

5.4. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL				
	Ejercicio 2008/2009		Ejercicio 2009/2010	
<ul style="list-style-type: none"> ● Comunicación Interna al Personal: <ul style="list-style-type: none"> ● Comunicados y Memos impresos 	80	promedio mensual	67	promedio mensual
	<ul style="list-style-type: none"> ● Avisos y Comunicados via correo electrón. 	55	promedio mensual	72
<ul style="list-style-type: none"> ● Difusión Institucional (Visitas guiadas de Escuelas) 	<p>En este ejercicio se recibió el mismo número de visitas (12 instituciones) de niveles primario y medio, solicitadas por los docentes. Como siempre 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.-</p>		<p>En este ejercicio las visitas incluyeron también a chicos de jardines de infantes, además de los de niveles primario y medio. Se les informó sobre los diversos servicios que brinda la cooperativa a través de la Biblioteca.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Total de alumnos y docentes visitantes 	360	(alumnos / visitantes)	160	(alumnos / visitantes)
<ul style="list-style-type: none"> ● Difusión Institucional a través de la Participación en Eventos (culturales - académicos - de capacitación y/o actualización). (1) 	<p>* Dictado de Curso de Capacitación sobre Responsabilidad Social Coop. y Balance Social en el Ciclo de Jornadas de Actualización en Administración Cooperativa de FACE realizadas en la sede de COOPERAR (a cargo de Emilio Soto y Fabián Tisocco - junio 08).</p> <p>* Presentación de la experiencia de Elaboración del Balance Social en: IV Seminario Internacional de procesos Cooperativos e Iniciativas Económicas Asociativas" (sept.08) -Seminario "Iniciativa para la RSE en pymes del agro" organizado por UTN (oct.08) y en "XIV Encuentro provincial de Jóvenes Agrarios" organizado por CAFER - INTA y FAA (nov.08).</p>		<p>* Dictado de Curso de RSE y Balance Social en el Ciclo de Jornadas de Actualización Cooperativa de FACE realizadas en la sede de COOPERAR (a cargo de Lic. F.Tisocco y Lic. E.Soto - junio 09).</p> <p>* Presentación de la experiencia de Elaboración del Balance Social en Coop. Eléctrica de Tres Arroyos (Bs.As.) y en el Congreso Nacional de Cooperativas Eléctricas de FACE en Córdoba, ambos a cargo de los licenciados Emilio Soto y Fabián Tisocco.</p>	

OBSERVACIONES:(1) Estas actividades se refieren mayormente a la difusión de la experiencia que la empresa viene desarrollando en materia de Balance Social. También en la participación en eventos donde se difunde la actividad institucional, como por ejemplo la Feria del Libro, entre otros

OBJETIVOS: En las visitas guiadas, el objetivo es difundir los servicios y actividades de la biblioteca y fomentar los valores y principios cooperativos, además de dar a conocer las características y funcionamiento de la empresa como cooperativa. En cuanto a la participación institucional en eventos la misma se funda en la necesidad de dar a conocer a la comunidad en general, aquellas actividades, proyectos o iniciativas en las que se encuentra trabajando la misma.

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 instituciones de nuestra comunidad; 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: En el caso de las visitas guiadas la actividad tuvo una menor actividad que en el ejercicio anterior. En el caso de la participación institucional, la misma continua incrementándose fundamentalmente por 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 por el Equipo de RSE y Balance Social, los que intervienen directamente en cada una de las acciones expuestas.

INFORMACIÓN COMPARATIVA: Para este apartado no se solicita información comparativa ante la especificidad de la misma.