



ACERCA DEL BALANCE SOCIAL COOPERATIVO

El presente Balance Social Cooperativo corresponde al Ejercicio Económico N°50, cerrado al 31 de Diciembre de 2011, siendo el tercer reporte que realiza la Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos y Crédito Limitada de Armstrong.

El Balance Social Cooperativo se constituye como una herramienta de la gestión socioeconómica que les facilita a las cooperativas medirse y rendir cuentas a los asociados - sus dueños/as - especialmente, y a todos los demás grupos de interés que están involucrados en su accionar en relación con el cumplimiento de su propia esencia o identidad, es decir desde sus valores y principios cooperativos.

Con la elaboración del BSCoop se persigue:

- Consolidar una fuerte identidad cooperativa.
- Brindar datos objetivos para la defensa política del movimiento.
- Incidir en las políticas públicas mostrando que las cooperativas además de ser empresas son organizaciones de carácter esencialmente solidario.

Se toma para su medición el cumplimiento de los principios cooperativos, en búsqueda de:

- Medir el impacto de la Responsabilidad Social Cooperativa de la Cooperativa de Prov. de O. y S. P. y C. Ltda. de Armstrong en los actores sociales y grupos de interés.

Profundizar las prácticas de Responsabilidad Social Cooperativa del Consejo de Administración y personal.

Influir en los grupos de interés en sentido de crear un ambiente favorable para la Economía Solidaria.

Producir información que tienda a un proceso de formación solidaria en la comunidad.

- Sensibilizar al movimiento cooperativo argentino hacia la medición de la Responsabilidad Social Cooperativa.

La Responsabilidad Social Cooperativa surge desde la esencia de aquel grupo de fundadores de aquella primera Cooperativa de Consumo Popular de Electricidad de Armstrong Ltda. Además de un hecho jurídico, la lectura de la historia de nuestra entidad muestra improntas que demuestran el compromiso con la propuesta cooperativa como alternativa para la satisfacción de necesidades en forma solidaria. Como consecuencia de esto se realiza un análisis de esta entidad desde los principios cooperativos.



DATOS IDENTIFICATORIOS

Razón Social: Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos y Crédito Limitada de Armstrong

Matrícula INAES N°: 4248

Actividad Principal: Distribución de Energía Eléctrica Urbana y Rural

Actividades Secundarias: Producción y Distribución de Agua Potable por redes, Servicio de Telefonía Urbana y Rural e Internet, Servicio de Ambulancia y Sepelio, Área Industrial

Asociada a Cooperativas de Grado Superior: FACE, FENCAP, FECOSE y FECOTEL

Domicilio: Bv. 14 de Diciembre N° 1825

Localidad: (2508) Armstrong - Santa Fe - Argentina

Teléfonos: (03471) 46 1330 / 46 1441 / 46 1442

Administración: INT. 104

Reclamos: 490100 / 461330 - 461441-461442 INT. 209 / 104

Fax: 461442 / 461330 - 461441 INT. 216

Correo Electrónico: celar@celar.com.ar

Página Web Institucional: www.celar.com.ar

Cantidad de Asociados: 4980

Capital Humano: 51 personas en forma directa



AUTORIDADES

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Acta N° 1366 Distribución de Cargos 21/03/11

		FIN DE MANDATO
Presidente	C.P. Ariel Pagliero	31/12/2011
Vicepresidente	Nelso Bernardi	31/12/2011
Secretario	Dr. Osvaldo A. Capponi	31/12/2013
Tesorero	Ángel A. Nardi	31/12/2012
Vocales Titulares	José M. Nardi	31/12/2011
	Aldo Leguizamón	31/12/2013
	Dr. Hugo Renato Luzzi	31/12/2013
	Ing. Jorge Solans	31/12/2012
	Oscar Ciccarelli	31/12/2012
Vocales Suplentes	C.P. Dario Chiappini	31/12/2011
	Victor Buschitari	31/12/2011
	Mabel Luján Teodori	31/12/2011
	Beatriz Clara Silvi	31/12/2011
	Alejandro Bonavia	31/12/2011

ORGANO DE FISCALIZACIÓN

Síndico Titular	Dr. José Ricardo Bianchi	31/12/2011
Síndico Suplente	Ricardo Tittarelli	31/12/2011
Representante Municipal	Dr. Pablo Verdecchia	
Gerente y Jefe de Distribución	Ing. Ricardo Airasca	



MISION, VISION, VALORES

VISION

La Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos y Crédito Limitada de Armstrong está consolidada en el medio como una empresa asociativa dedicada a servicios públicos esenciales, obras de infraestructura y servicios sociales, e impulsora del progreso de la localidad, en pos del mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, usuarios y comunidad.

Una cooperativa con alta solvencia tecnológica, financiera y de gestión, caracterizada por su espíritu pionero y su perfil social en una economía de mercado que interpreta y lleva adelante las acciones, para cubrir las necesidades y requerimientos de la ciudad por mandato de sus asociados.

MISION

La Misión de la Cooperativa es ser artífice del progreso y bienestar de la comunidad en un proceso de mejoramiento continuo para beneficio de los asociados, ejecutando obras y prestando servicios públicos y sociales que no podrían materializarse, o tener un buen nivel de calidad, fuera del modelo cooperativo como consecuencia de la característica de pequeño mercado con gran dispersión y alejado de grandes centros poblados.

VALORES

Los valores de la Cooperativa de Provisión de Obras y Servicios Públicos y Crédito Limitada de Armstrong, coinciden con los valores sustentados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

"Las cooperativas se basan en los valores de ayuda mutua, responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Siguiendo la tradición de sus fundadores, sus miembros creen en los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y preocupación por los demás" (ACI - Manchester 1995)



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Actividad Principal: Distribución de Energía Eléctrica Urbana y Rural

Actividades Secundarias: Producción y Distribución de Agua Potable por redes, Servicio de Telefonía Urbana y Rural e Internet, Servicio de Ambulancia y Sepelio, Área Industrial

Territorio de Influencia de la Cooperativa



El área de influencia comprende a los distritos de:

-  ARMSTRONG
-  Tortugas
-  Las Parejas
-  Montes de Oca
-  Villa Eloisa



GOBIERNO DE LA COOPERATIVA

Modelo de gestión de nivel político



Modelo de gestión de nivel operativo



Gestión de Calidad

en sus convicciones sobre la política de satisfacción de sus asociados, en relación a los servicios que brinda, la Cooperativa entiende la necesidad de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad. Siguiendo esa premisa es que en el transcurso del año trabajó fuertemente hacia la puesta en marcha del sistema de Gestión de Calidad en el servicio de Agua Potable, precisamente en la Extracción y tratamiento de agua potable, en un proceso enmarcado de mejora continua, mediante el uso

de la política de calidad, la definición de objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas como las del Ente certificador IRAM, el análisis de datos y las consecuentes acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la Dirección. Al mismo tiempo se está previendo la ampliación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad a todos los demás servicios prestados por esta Cooperativa.



LOS PRINCIPIOS COOPERATIVOS

Primer Principio:

Membrecía Abierta y Voluntaria _____ Pag. 08

Segundo Principio:

Control Democrático de los Asociados _____ Pag. 10

Tercer Principio:

Participación Económica de los Asociados _____ Pag. 13

Cuarto Principio:

Autonomía e Independencia _____ Pag. 16

Quinto Principio:

Educación, Entrenamiento e Información _____ Pag. 18

Sexto Principio:

Cooperación entre Cooperativas _____ Pag. 21

Séptimo Principio:

Compromiso con la Comunidad _____ Pag. 22



PRIMER PRINCIPIO: Membrecía Abierta y Voluntaria

"Las cooperativas son organizaciones voluntarias abiertas para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades que conlleva la membrecía, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa".

La observancia y cumplimiento de este principio se analiza a partir de las siguientes dimensiones y sus correspondientes indicadores:

 Apertura cooperativa

 Salida voluntaria

 No discriminación

DIMENSIÓN 1: Apertura Cooperativa

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
Asociados al comienzo del Ejercicio	4975	4971
Altas del Ejercicio	129	155
Bajas del Ejercicio	124	151
Total de Asociados al cierre del Ejercicio	4980	4975
Total de Trabajadores	51	46
Total de Facturación	20.296.430,53	14.950.418,53

Indicadores	2011	2010	2009	2008	2007	2006
Asociados	4980	4975	4971	4976	4913	4799
Incremento	+5	+4	-5	+63	+114	-233

Cuadro de Asociados	2011	2010
Varones	2946	2949
Mujeres	1608	1604
Personas Jurídicas	426	422

La estadística marca un porcentaje importante de mujeres. Este hecho merece ser tenido en cuenta desde dos lugares:

- ▀ En relación a lo establecido por la ACI para el trabajo de la temática de la equidad de género.
- ▀ Como estrategia empresarial ya que las mujeres están consideradas como muy buenas lectoras de la realidad y de sus necesidades.



DIMENSIÓN 2: Salida Voluntaria de la Cooperativa

VARIABLES E INDICADORES

Bajas del ejercicio: 124

DIMENSIÓN 3: No Discriminación

	Ejercicio 2011	Ejercicio 2010
% mujeres s/total asociados	32,29%	32,24%
% de mujeres consejeras	14,28%	14,28%
% de mujeres mesa directiva	0	0
% de Síndicas	0	0
Personal mujeres	6	6
% mujeres s/total Personal	11,76%	13,04%

Si bien se destaca como positivo el porcentaje de mujeres sobre el total de asociados, esta presencia no se mantiene en las estructuras institucionales.

En la ponderación del cumplimiento del primer principio cooperativo, la lectura de los valores muestra que:

- ↓ El número de asociados se considera como muy importante.
- ↓ Del total, 32,29% son asociadas mujeres.
- ↓ Si bien no existe en forma explícita, discriminación por razones de género, ni basadas en clases sociales, etnias, religión o partidismo político, en forma explícita se observa como recortada la presencia de las mujeres en el organigrama institucional. Esta ponderación surge del desafío planteado por ACI a las cooperativas del mundo en cuanto a trabajar la equidad de género. Pero es importante recordar aquí, que la mayor cantidad de personal de la cooperativa pertenece al área servicios, los que históricamente han tenido y tienen una alta preponderancia masculina, llegando a casi el 50% la cantidad de mujeres que cumplen funciones administrativas.

Se considera que existe cumplimiento del primer principio cooperativo.



SEGUNDO PRINCIPIO: Control Democrático de los Asociados

"Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros, quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar a su cooperativa responden ante los miembros. En las cooperativas de base los miembros tienen igual derecho de voto (1 miembro = 1 voto), mientras en las cooperativas de otros niveles también se organizan con procedimientos democráticos".

El análisis del cumplimiento de este principio se hace desde tres dimensiones:



Participación en Asambleas



Accesibilidad a cargos sociales



Equilibrio real de poder entre los asociados

DIMENSIÓN 1: Participación en las Asambleas

Para ponderar la Dimensión 1 del Principio de "Control democrático de los miembros" se parte de la organización institucional establecida por la Cooperativa.

Las asambleas ordinarias deben realizarse dentro de los cuatro meses siguientes a la fecha de cierre del ejercicio para: 1) considerar el balance general, estado de resultados y cuadros anexos, juntamente con la memoria, y acompañados de los informes del síndico y del auditor y demás documentos y 2) elegir consejeros y síndico; sin perjuicio de los demás asuntos incluidos en el orden del día.

Fecha de realización	30/03/2009	12/04/2010	14/03/2011	Variación 2010/2011
Total asociados convocados	4976	4971	4975	+4
Total asociados asistentes	51	61	46	-15

Se pondera una buena participación de los asociados en las Asambleas, manteniéndose en forma equilibrada en valores similares.

En cuanto a la administración política institucional de la Cooperativa, el Consejo de Administración de la Cooperativa está constituido por nueve consejeros titulares y cinco suplentes y un representante de la Municipalidad de Armstrong (según Artículo 45 del Estatuto).



Edad media de dirigentes:

Consejeros: 56

Síndicos: 60

Consejeros y síndicos: 56,5

Consejeros titulares: 59

Consejeros suplentes: 50,6

Mesa Directiva: 51,75

Para una mayor agilidad operativa, se cuenta con una Mesa Directiva integrada por Presidente, Vicepresidente, Secretario, Tesorero y Gerente.

La Sindicatura está compuesta por un miembro titular y un miembro suplente (según artículo 63 del Estatuto).

Durante el presente Ejercicio se realizaron las siguientes reuniones de Consejo de Administración:

Reuniones de Consejo Realizadas	Consejeros Titulares Asistencia	Síndicos Titulares Asistencia
17 de enero de 2011	7	0
18 de febrero de 2011	8	0
11 de marzo de 2011	5	1
21 de marzo de 2011	8	1
25 de abril de 2011	6	0
03 de mayo de 2011	8	0
03 de junio de 2011	7	1
13 de junio de 2011	7	0
18 de julio de 2011	7	0
15 de agosto de 2011	8	0
26 de setiembre de 2011	7	0
26 de setiembre de 2011	7	1
31 de octubre de 2011	7	1
05 de diciembre de 2011	7	1

Al analizar la asistencia a las reuniones del Consejo de Administración, se observa:

- ▣ Total de reuniones de Consejo de Administración: 14
- ▣ Asistencia de consejeros titulares: Buen promedio de participación (78,57%)

La lectura de las variables e indicadores permite inferir que el valor democracia sostenido en este principio, a través del control democrático es llevado a la práctica a través de estructuras generadas a ese efecto, más allá de lo establecido en la legislación. Esto surge de la asistencia a las reuniones, tanto de Consejo de Administración, como de Mesa Directiva.

DIMENSIÓN 2: Accesibilidad a Cargos Sociales

En cuanto a la dimensión accesibilidad a cargos sociales y teniendo en cuenta la cantidad de cargos directivos, se advierte como muy positiva la representación de distintos actores sociales (profesionales, industriales, comerciantes, productores agropecuarios y empleados en relación de dependencia) en el Consejo de Administración, lo que da pluralidad a la dirigencia, favoreciendo la lectura de las necesidades de la comunidad desde el concepto de la tolerancia a las diversidades.



Indicadores

Acceso de mujeres en Consejo de Administración 14,28 %

Acceso de mujeres en cargos titulares del Consejo de Administración 0,00 %

Acceso de mujeres en cargos suplentes del Consejo de Administración 40,00 %

Acceso de mujeres en la Sindicatura 0,00 %

En cuanto a la dimensión accesibilidad a cargos sociales ratificamos que:

▫ Existen mecanismos establecidos en el Estatuto que facilitan una estructura democrática de participación.

▫ En cuanto al acceso de mujeres a puestos representativos se observa muy baja participación femenina en los cargos sociales de toma de decisiones, tal como fue enunciado en la evaluación del cumplimiento del primer principio cooperativo.

DIMENSIÓN 3: Equilibrio Real de Poder entre los Asociados

Del total de proveedores directos de la Cooperativa, el 100% son proveedores nacionales. El total de compras se realiza, estimativamente, en un 56 % a proveedores locales, 28 % a proveedores de la provincia de Santa Fe, y 16 % a proveedores del resto del país.

Se dejan sentadas las bases para una ponderación más exhaustiva en futuros reportes.

La lectura de las variables e indicadores permiten inferir que existe cumplimiento del segundo principio cooperativo, facilitando el control democrático y por ende la toma de decisiones a nivel político institucional.



TERCER PRINCIPIO: Participación Económica de los Miembros

"Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Usualmente reciben una compensación limitada si es que la hay sobre el capital suscrito como condición de membrecía. Los miembros asignan excedentes para cualquiera de los siguientes propósitos: el desarrollo de la cooperativa mediante la posible creación de reservas de la cual al menos una parte debe ser indivisible; los beneficios para los miembros en proporción con sus transacciones con la cooperativa; y el apoyo a otras actividades según lo apruebe la membrecía".

 principio de participación económica de los asociados se pondera teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

 Capital como propiedad común

 Asignación de excedentes

Valor agregado cooperativo

DIMENSION 1: Capital como Propiedad Común

	Capital Suscrito	Capital Integrado
2009	2.940.682,27	2.940.682,27
2010	2.979.419,41	2.979.419,41
2011	2.868.431,44	2.801.604,84

DIMENSIÓN 2: Asignación de Excedentes

	2009	2010	2011
Resultado del Ejercicio	43.437,81	58.096,31	99.984,86
Excedentes a Distribuir	36.922,14	16.956,93	84.987,14
Fondo de Educación y Capacitación Cooperativa	2.171,89	997,47	4.999,24
Fondo de Reserva Legal	2.171,89	997,47	4.999,24
Fondo de Acción Asistencial y Estímulo al Personal	2.171,89	997,47	4.999,24



DIMENSIÓN 3: Valor Agregado Cooperativo (V.A.C.)

en esta dimensión el análisis del Valor Agregado Cooperativo (V.A.C.), considerado un concepto de uso poco generalizado en el movimiento cooperativo argentino. A los efectos de facilitar la lectura de este documento, aclaramos que cuando hablamos de V.A.C. estamos hablando de "La cuenta de Valor Agregado Cooperativo" que calcula la totalidad del incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa, y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados, los propietarios a través de la distribución de sus excedentes y la comunidad a través del compromiso social de la cooperativa con su comunidad." (A.C.I.)

Cálculo del Valor Agregado Cooperativo

Ingresos por Servicios	20.296.430,53
Energía Eléctrica.....	16.074.402,91
Agua Potable.....	1.864.252,82
Ambulancia y Sepelio.....	1.863.699,53
Telecomunicaciones.....	494.075,27
Costos Directos de Servicios	(5.213.138,31)
Amortizaciones	(1.264.141,05)
Valor Agregado Cooperativo Total	13.819.151,17

Distribución del Valor Agregado Cooperativo

Valor Agregado Cooperativo distribuido al Capital Humano	\$ 6.626.830,87
-Remuneraciones al personal, cargas sociales, asignaciones no remunerativas	
-Indemnizaciones	
-Provisión de Ropa de trabajo	
-Viáticos y Gastos de Estadía del Personal	
-Aportes para Cursos o Seminarios de Capacitación, etc.	
Valor Agregado Cooperativo distribuido al Sector Financiero	\$ 171.198,52
-Gastos netos sector financiero	
Valor Agregado Cooperativo distribuido a la Comunidad	\$ 6.406.742,70
-Impuestos, tasas y contribuciones	
-Donaciones	
-Servicios Operativos tercerizados directamente con proveedores y prestadores	
-Compras de Insumos y Mantenimiento y Reparaciones pagadas a proveedores	
-Generación de empleo en la comunidad (honorarios pagados)	
-Inversión en relaciones Intercooperativas	



Valor Agregado Cooperativo distribuido a los Asociados.....\$ 514.394,22

- Gastos de Asamblea y Reuniones de Consejo
- Correspondencia
- Impresos
- Publicidad, Promoción e Información a la comunidad

Valor Agregado Cooperativo distribuido al Patrimonio..... \$ 99.984,86

- Dotación al Patrimonio Común (Reservas)
- Excedentes a distribuir

Total del VAC distribuido en el ejercicio	\$ 13.819.151,17	
VAC distribuido a TRABAJADORES	\$ 6.626.830,87	47,95%
VAC distribuido al SECTOR FINANCIERO	\$ 171.198,52	1,24%
VAC distribuido a la COMUNIDAD	\$ 6.406.742,70	46,36%
VAC distribuido a los ASOCIADOS	\$ 514.394,22	3,72%
VAC distribuido al PATRIMONIO	\$ 99.984,86	0,72%

	2009	2010	2011
Total del VAC distribuido	7.675.419,16	9.921.806,19	13.819.151,17
VAC distribuido a TRABAJADORES	3.982.169,09 - 51,88%	5.087.772,41 - 51,28%	6.626.830,87 - 47,95%
VAC distribuido al SECTOR FINANCIERO	100.617,24 - 1,31%	163.004,05 - 1,64%	171.198,52 - 1,24%
VAC distribuido a la COMUNIDAD	3.265.567,13 - 42,54%	4.251.188,47 - 42,85%	6.406.742,70 - 46,36%
VAC distribuido a los ASOCIADOS	283.627,89 - 3,70%	361.744,95 - 3,65%	514.394,22 - 3,72%
VAC distribuido al PATRIMONIO	43.437,81 - 0,57%	58.096,31 - 0,59%	99.984,86 - 0,72%

Al realizar el análisis del Valor Agregado Cooperativo, podemos observar el circuito económico financiero que la Cooperativa generó durante el Ejercicio. Estos valores surgen de la ponderación del VAC Visibilizado al Potencial Humano, a la Comunidad y a los Asociados. Da como resultado un circuito económico financiero generado de \$ 13.819.151,17. Esta cifra no hace más que demostrar y ratificar la Responsabilidad Social de la Cooperativa.

De la lectura de los valores que arroja el VAC queda establecida la capacidad visionaria de tener éxito en los negocios de la dirigencia y funcionarios y de obtener beneficios sociales que se traducen en mejoras continuas para los actores sociales impactados por el accionar de la Cooperativa. Se considera que existe cumplimiento del tercer principio cooperativo.



CUARTO PRINCIPIO: Autonomía e Independencia

"Las cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros. Si entran en acuerdo con otras organizaciones (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo realizan en términos que aseguren el control democrático por parte de sus miembros y mantengan la autonomía de la cooperativa".

Este principio, se analiza a partir de la dimensión:



Independencia financiera / económica

DIMENSIÓN 1: Independencia Financiera / Económica

La lectura de los datos contables permite inferir que no existe asistencia de donaciones y/o subsidios recibidos, salvedad en lo que respecta al tema tarifario. Este hecho facilita a la Cooperativa una total libertad de acción en la toma de decisiones a nivel de la comunidad y en todos los ámbitos donde desarrolla su accionar. De los documentos analizados se refleja que la Cooperativa proyecta y consolida una imagen acorde con su propia identidad evitando confundirse con otras formas de organización económica de diferente naturaleza.

En lo que atañe a los Cuadros Tarifarios, en los servicios principales, la Cooperativa debe ajustarse a las disposiciones de otros Entes. Ejemplo de ello es el servicio de Energía Eléctrica, donde nuestro cuadro tarifario va acompañando las tarifas de la Empresa Provincial de la Energía de Santa Fe y las disposiciones de la Secretaría de Energía de la Nación, aunque realicemos la distribución de energía en un mercado más disperso, al que se trata de brindar una mejor calidad de servicio tanto comercial (atención personalizada, velocidad para la gestión de los trámites), como de servicio (menor cantidad de cortes y reducida duración de los mismos) y producto técnico (tensiones correctas de suministro).

En el servicio de Agua Potable, las tarifas deben ser aprobadas por el Ente concedente del mismo, donde participa la Municipalidad, el Concejo Deliberante y el Ente Regulador (ENRESS), por lo que el trámite necesario para realizar su ajuste es mucho más lento que el aumento de costos del servicio. En la Telefonía, se respetan las tarifas establecidas por el Gobierno para las empresas multinacionales prestadoras de idéntico servicio. El cuadro tarifario del servicio de Ambulancia y Sepelio, desde mediados del 2009 es proporcional a la edad y al número de habitantes de cada vivienda, buscando lograr una tarifa más justa. En este servicio en especial, la Cooperativa debe tratar de interpretar el sentido social de su existencia a través de las opiniones de los adherentes y realizando mejoras que brindan asistencia y contención al usuario en esos momentos difíciles.

En el servicio de Agua Potable, las tarifas deben ser aprobadas por el Ente concedente del mismo, donde participa la Municipalidad, el Concejo Deliberante y el Ente Regulador (ENRESS), por lo que el trámite necesario para realizar su ajuste es mucho más lento que el aumento de costos del servicio. En la Telefonía, se respetan las tarifas establecidas por el Gobierno para las empresas multinacionales prestadoras de idéntico servicio. El cuadro tarifario del servicio de Ambulancia y Sepelio, desde mediados del 2009 es proporcional a la edad y al número de habitantes de cada vivienda, buscando lograr una tarifa más justa. En este servicio en especial, la Cooperativa debe tratar de interpretar el sentido social de su existencia a través de las opiniones de los adherentes y realizando mejoras que brindan asistencia y contención al usuario en esos momentos difíciles.

En la Telefonía, se respetan las tarifas establecidas por el Gobierno para las empresas multinacionales prestadoras de idéntico servicio.

El cuadro tarifario del servicio de Ambulancia y Sepelio, desde mediados del 2009 es proporcional a la edad y al número de habitantes de cada vivienda, buscando lograr una tarifa más justa. En este servicio en especial, la Cooperativa debe tratar de interpretar el sentido social de su existencia a través de las opiniones de los adherentes y realizando mejoras que brindan asistencia y contención al usuario en esos momentos difíciles.



Indicadores de Independencia Financiera / Económica

↳ Información contable al cierre

ACTIVO.....\$ 21.412.558,60

Corriente	5.469.166,73	26%
No Corriente	15.943.391,87	74%

PASIVO.....\$ 7.289.150,53

Corriente	5.602.380,43	77%
No Corriente	1.686.770,10	23%

PATRIMONIO NETO.....\$ 14.123.408,07

↳ Indices

Indices	2010	2011
Endeudamiento (PASIVO/PN):	0,38	0,52
Financiamiento con capital propio (PN/ACTIVO):	0,72	0,66
Solvencia (ACTIVO/PASIVO):	3,64	2,94

relación con el cumplimiento del cuarto principio cooperativo y a partir de la lectura de la documentación ponderada se sintetiza que no existen condicionamientos en la toma de decisiones, manteniendo la esencia del principio en cuanto la autonomía de la Cooperativa.



QUINTO PRINCIPIO: Educación, Entrenamiento e Información

"Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y empleados de tal manera que contribuyan eficazmente al desarrollo de su cooperativa. Las cooperativas informan al público en general (particularmente a jóvenes creadores de opinión) acerca de la naturaleza y beneficios del cooperativismo".

En la ponderación del cumplimiento del quinto principio se analizan las siguientes dimensiones:



Inversión en educación



Inversión en información

dimensiones se toman teniendo en cuenta que desde la constitución de la primera cooperativa en el mundo - la Sociedad de los Probos Pioneros de Rochdale -, la observancia del principio de educación y capacitación ha quedado formulada como Regla de Oro, y tal como dice la ACI "la educación es un proceso que dura toda la vida" debiendo aplicarse el mismo, en todos los estamentos que componen la cooperativa y en la comunidad.

DIMENSIÓN 1: Inversión en Educación

Indicadores: Inversión y destinatarios en educación y capacitación

El siguiente listado de acciones planificadas y ejecutadas permite evaluar el grado de compromiso de la Cooperativa con la educación, tanto a nivel interno como hacia la comunidad.

- ↳ Programas de Capacitación a Consejeros, Síndicos y Gerencia
- ↳ Capacitación al Personal de la Cooperativa

La lectura de los temas abordados en la capacitación interna del Personal de la Cooperativa permiten inferir que:

- La capacitación está considerada parte de un proceso permanente e integrado.
- Existe una variada gama de temáticas, lo que reafirma que son tenidas en cuenta todas las necesidades de capacitación.

Dentro de las Capacitaciones al Personal podemos destacar:

- ↳ Estructura Documental SGC - (Normas ISO Agua Potable) Dictado por la Ing. Radford y el Ing. Tamietti - Enero 2011 en nuestra Cooperativa.
- ↳ No Conformidades (Normas ISO Agua Potable) - Acciones Preventivas y Correctivas - Dictado por la Ing. Radford y el Ing. Tamietti - Junio 2011 en nuestra Cooperativa.
- ↳ Mediciones de puesta a Tierra (Sector Electricidad) - Fundación Facultad de Ingeniería de Rosario - Octubre de 2011 en nuestra Cooperativa.
- ↳ Ruidos y Protección Auditiva (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Noviembre de 2011 - Cooperativa



- ▮ Prevención y Extensión de Incendios - Fuego, Tipos de Fuego, Agentes, Extinción, Uso de extintores (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Noviembre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Curso Guardia Reclamos - EPE (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Noviembre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Prevención de Riesgos Laborales en Empresas Distribuidoras de Electricidad (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Octubre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Uso de Escaleras (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Octubre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Trabajo en altura - Hidroelevador - Escaleras (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Octubre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Shock Eléctrico (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Octubre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Inducción a la Seguridad - Normas Generales de Seguridad - Riesgo Eléctrico (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Octubre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Riesgo Eléctrico - Elementos de Seguridad y RCP con práctica en maniquí (Sector Electricidad) - Ing. Ricardo Duret - Septiembre de 2011 - Cooperativa
- ▮ Manejo Defensivo (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Junio de 2011 - Cooperativa
- ▮ Normas Generales de Seguridad - Uso de EPP 5 reglas de oro (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Mayo y Junio de 2011 - Cooperativa
- ▮ Trabajo Seguro en excavaciones y vía pública (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Abril y Junio de 2011 - Cooperativa
- ▮ Seguridad en la vía pública (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Mayo de 2011 - Cooperativa
- ▮ Uso de elementos de protección personal (Sector Agua Potable) - Ing. Armando Dalmagro - Febrero de 2011 - Cooperativa
- ▮ Uso correcto del sistema anticaídas y de sujeción para trabajadores en postes (Sector Electricidad) - Ing. Armando Dalmagro - Enero y Febrero de 2011 - Cooperativa

Programa de Pasantías

Si bien las características del Programa lo ubican en el principio de Compromiso con la Comunidad, por sus objetivos lo ponderamos en el quinto principio, pensado desde su impacto como hecho educativo. Desde el año 2000 y a través de un Convenio firmado con la Universidad Nacional de Río Cuarto, la Universidad de Rosario y luego con la Universidad Tecnológica Nacional Regional Santa Fe, la Cooperativa ha contado con el trabajo de pasantes. Estas pasantías constituyen una actividad centrada en la meta del logro de objetivos académicos y para nuestra Cooperativa es acercar y vincular la tecnología y la investigación al diario accionar del personal idóneo.

En el mes de noviembre, se firmó con la Facultad de Ciencias Exactas, Ingeniería y Agrimensura de la UNR un Convenio Marco de Colaboración donde se sentaron las bases para desarrollar programas de estudios conjuntos, intercambio y cooperación en el campo de la docencia, formación de estudiantes, actividades de investigación, de extensión universitaria y vinculación tecnológica.

Visitas Educativas

El pasado 19 de setiembre, alumnos de las salas Verde y Amarilla turno tarde, a cargo de las docentes Silvina y Mariana del Jardín de Infantes N°84 "El Aromo" realizaron una visita guiada en la Planta de Tratamiento de Agua. Allí personal de nuestra Cooperativa los recibió y explicó de manera amena y sencilla el proceso de extracción, tratamiento y distribución del agua a niños de 5 años. Agradecemos a las docentes y al grupo de niños que nos deleitaron con sus interrogantes y conclusiones, e invitamos a todos aquellos que quieran sumarse a este tipo de experiencia.

Este hecho se pondera en el presente Balance Social Cooperativo como parte

del compromiso de la Cooperativa con el desarrollo de la educación y la Responsabilidad Social con la comunidad.



DIMENSIÓN 2: Información

Campaña de Comunicación Institucional

Objetivos:

- ↳ Continuar reforzando, junto con las fortalezas técnicas de nuestros servicios, el componente social que es inherente a las actividades desarrolladas por la Cooperativa.
- ↳ Brindar un mensaje consolidado donde sean claros nuestros objetivos de innovación en respuesta a las necesidades que nuestros asociados manifiestan.
- ↳ Consolidar el posicionamiento como empresa de servicios integral que - a través de ellos - se propone trascender el ámbito del negocio en busca de la creación de vínculos duraderos con los asociados.

Acciones:

- ↳ Presencia publicitaria en radios y medios gráficos locales. Publicidad localizada: radio, TV, gráfica.
- ↳ Acciones de promoción institucional y servicios específicos.

Campaña de concientización en el uso racional del agua: Nuestra cooperativa ha puesto en marcha una campaña para concientizar a la población en el uso racional de este tan valioso recurso. Esta Campaña, encuentra su fundamento y razón de ser en la aplicación del régimen tarifario de tarifas crecientes a consumos crecientes.

Reforma edilicia: Hemos remodelado y reorganizado nuestras instalaciones edilicias para brindar una mejor atención a nuestros asociados, con boxes privados de atención al usuario que concurre a nuestras oficinas, y la implementación de un Sistema de Gestión de Reclamos para recibir, registrar y resolver los reclamos de los asociados, con el propósito de disminuir las quejas o reclamos, aumentando el nivel de satisfacción de los usuarios y el consecuente beneficio en mejoras de los procesos internos.

Información a Asociados y Clientes

La información a asociados se realiza a través de:

↳ Dorso de la facturación mensual: con información sobre convocatoria a Asambleas, Obituario y toda otra comunicación de interés necesaria.

↳ Página Web: La misma es un espacio institucional y de servicios cuyo objetivo es dar a conocer la actualidad de la Cooperativa y ser un canal de comunicación con los distintos actores sociales vinculados a la misma.

Desde esta Auditoría Social se evalúa como positivo el logro de mantener la información con los asociados como una forma permanente de retroalimentación de la comunicación.

De la ponderación de las variables e indicadores pertinentes a las dimensiones utilizadas se concluye que existe un total cumplimiento del quinto principio cooperativo. Se destaca el grado de compromiso con la educación, sostén de los valores para la puesta en práctica de la cooperación responsable y comprometida.



SEXTO PRINCIPIO: Cooperación entre Cooperativas

"Las cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales".

Para la ponderación del sexto principio se tienen en cuenta las siguientes dimensiones:



Integración a efectos representativos y de negocios

DIMENSIÓN 1: Integración a Efectos Representativos y de Negocios

Representación Institucional en Cooperativas de Segundo Grado

Entidad	Representante	Cargo
FACE	Ángel Nardi	Presidente Regional Santa Fe
FENCAP	Ángel Nardi	Tesorero
FECOTEL	Oswaldo Capponi	Vocal Titular Regional 2
FECOSE	Miembro adherido sin representación	

Relaciones Interinstitucionales e Intersectoriales Nacionales

Centro Comercial, Industrial y Rural de Armstrong: en dicha asociación, nuestra Cooperativa participa como miembro asociado.

Área Industrial Armstrong: Nuestra Cooperativa es Ente Administrador y participa también como miembro del Ente Fiscalizador de la misma.

En relación con el sexto principio cooperativo y de las dimensiones evaluadas surge en forma contundente, el cumplimiento del mismo desde la unicidad del concepto empresa-asociación de personas. Es decir, hay un sostenimiento de la integración cooperativa tanto a efectos de negocios (el servicio) como en la esencia cooperativa. En esta integración surge con fuerza la cooperación en lo asociativo, pero también aparece la perspectiva empresaria y económica, donde se ponen en juego elementos de la gestión.



SEPTIMO PRINCIPIO: Compromiso con la Comunidad

"Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros".

Este principio se analiza a partir de las siguientes dimensiones:



Compromiso con la comunidad.

Desde la Auditoría Social Cooperativa consideramos pertinente explicitar, antes de ponderación de las dimensiones propuestas, la concepción de desarrollo que sostiene la ACI, en cuanto a trabajar en pro del desarrollo desde la sostenibilidad, es decir sin poner en riesgo a las generaciones futuras. Especialmente se hace hincapié en este aspecto, ya que hace a la propuesta de dignificar a las personas pero respetando el equilibrio con el entorno.

Asimismo esto visibiliza en nuestra cotidianeidad el ámbito ecológico. También cabe señalar que si bien - ante las situaciones de crisis que atraviesa nuestro país - el asistencialismo es un paliativo, la propuesta cooperativa se basa en la promoción en base a

dos pilares: esfuerzo propio y ayuda mutua como forma de fortalecimiento de la dignidad humana.

Durante el año, la Cooperativa realizó colaboraciones o donaciones, en donde pueden destacarse: Comisaría III, Juzgado de Paz, Club A. D. Norte, Escuela N° 262, Club A. Defensores, Asociación Bomberos Voluntarios, Capilla María Auxiliadora, Biblioteca Popular Sarmiento, Parroquia Nuestra Señora de la Merced, Rotary Club Armstrong, Capilla Nuestra Señora de Luján, Centro Comercial, Industrial y Rural de Armstrong, Centro de Jubilados Nacionales, Cooperadora Campo Gimballi, Capilla Virgen del Pilar, Capilla Virgen de Lourdes, ALCHA, Escuela Especial N° 2100, Caritas Parroquial, ACOA.

ponderación del séptimo principio cooperativo nos permite aseverar un total cumplimiento del mismo, con presencia permanente ante problemáticas puntuales, pero especialmente enmarcadas en la concepción de la educación como proceso posibilitador de cambios sociales.



ANEXO: Potencial Humano

el concepto de responsabilidad Social Cooperativa, el Potencial Humano ocupa un lugar preponderante como actor social en la vida de las entidades. Por esto, aún cuando se lo mencione y pondere en varias de las dimensiones diseñadas para medir el cumplimiento de los Principios Cooperativos, se presenta este Apartado donde se explicitan aspectos organizacionales que tienen como sustento datos del Personal la Cooperativa que corresponde al Ejercicio auditado.

Sección Electricidad

1	Agu Ariel Mauricio	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
2	Arballo Juan Carlos	Oficial Guardia Reclamo Cat 11
3	Arballo Manuel A.	Oficial Mayor Guardia Reclamo Cat 11
4	Capomagi Francisco Italo	Guardia Reclamos redes electricidad - Cat 9/11
5	Carena Facundo	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
6	Carena Omar A.	Jefe de Redes Electricidad
7	Cozzi Damian Enrique	Oficial Mayor Redes Electricidad - Cat 9
8	Gimenez Manuel Alejandro	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
9	Medicci Delfor Ricardo	Toma Estado Medidor - Cat 10
10	Petteta Gastón	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
11	Rojas Hugo Daniel	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
12	Rostagno Andrés Javier	Capataz Redes Electricidad - Cat 12
13	Trillini Mauricio Gonzalo	Peón con tareas redes electricidad. Cat 07
14	Trillini Miguel Angel	Oficial Guardia Reclamo Cat 11
15	Urquia Carlos Bautista Ramón	Guardia Reclamos redes electricidad - Cat 14

Sección Agua Potable

16	Longarini Juan Carlos	Oficial Encargado Servicio Agua Potable
17	Marquez Edgardo	Personal Auxiliar Ayudante Agua Potable
18	Salguero Andres	Personal Auxiliar Medio Oficial Agua Potable
19	Temperini Edgardo	Personal Auxiliar Oficial Agua Potable
20	Vijarra Jorge Aldo	Oficial Agua Potable

Administración

21	Airasca Ricardo Alberto	Gerente a cargo Guardia Pasiva Subestación
22	Almada Alfredo Ramón	Personal Auxiliar C - Reparto Facturas
23	Almada Carlos Ramón	Personal Auxiliar C - Reparto Facturas
24	Borgatello Lorena	Administrativo A
25	Brasca Mario A.	Auxiliar Administrativo Cat 08
26	Carbonell Lorena Natalia	Administrativo F - Auditoria Interna
27	Cecchi Alejandro Julio	Administrativo B
28	Cozzi Marta Marzoratti de	Jefe Administración - Cat 14
29	Duarte Verónica	Personal Maestranza A
30	Duvini Adrian Pablo	Administrativo A
31	Etienne Marisa Cecilia	Administrativo B
32	Iura Guillermo	Administrativo A - Dibujo técnico
33	Santini Rossana	Administrativo A



Sección Sepelio

34	Arregui José Laureano	Personal Auxiliar B - Vigilancia / Ayudante Sepelio
35	Basualdo Jorge Guido	Personal Auxiliar B - Ayudante Sepelio
36	Gambino Jose Luis	Personal Auxiliar A - Ayudante Sepelio
37	Garay Horacio	Ayudante Sepelio
38	Machado Raul Andres	Personal Auxiliar B - Ayudante Sepelio
39	Marcantoni Silvio	Personal Auxiliar C - Ayudante Sepelio

Sección Ambulancia

40	Borda Walter	Personal Auxiliar B - Chofer Ambulancia
41	Di Battista Pablo	Personal Auxiliar B - Chofer Ambulancia
42	Magaldo Sergio Antonio	Personal Especializado B - Encargado Servicio

Serenos

43	Colombo Miguel Angel	Sereno - Vigilancia Subestación
44	Giaretti Mauricio	Personal Auxiliar A - Vigilancia Central
45	Savoretti Domingo Jose	Personal maestranza C

Sección Area Industrial

46	Blanco Gerónimo	Personal maestranza C - Vigilancia Area Industrial
47	Conde Alberto	Personal maestranza C - Vigilancia Area Industrial
48	Fleita Raúl	Personal maestranza C - Vigilancia Area Industrial
49	Goio Carlos Walter	Personal maestranza C - Vigilancia Area Industrial
50	Oliva Cristian Pablo	Personal maestranza C - Vigilancia Area Industrial
51	Venaruzzo Cesar Carmen	Personal maestranza A

Personal por Secciones

	2009	2010	2011
Electricidad	15	13	15
Agua Potable	5	5	5
Administración	12	12	13
Ambulancia y Sepelio	8	7	9
Serenos	3	3	3
Área Industrial	5	6	6
Total	48	46	51

Personal por Sexo

	2009	%	2010	%	2011	%
Varones	42	87,50	40	86,96	45	88,23
Mujeres	6	12,50	6	13,04	6	11,77
Total	48	100,00	46	100,00	51	100,00

Estructura Jerárquica

2011	Varones	Mujeres
Mandos Altos	1	0
Mandos Medios	4	2
Puestos Base	40	4
Total	45	6



Desagregación del personal por antigüedad

2010	Varones	%	Mujeres	%	Total	%
Menores de 1 año	5	83,33	1	16,67	6	13,04
De 1 a 5 años	16	80,00	4	20,00	20	43,48
De 6 a 10 años	2	100,00	0	0,00	2	4,35
De 11 a 20 años	3	100,00	0	0,00	3	6,52
De 21 a 30 años	9	100,00	0	0,00	9	19,57
Mas de 30 años	5	83,33	1	16,67	6	13,04
Total	40	86,96	6	13,04	46	100,00

2011	Varones	%	Mujeres	%	Total	%
Menores de 1 año	7	100,00	0	0	7	13,73
De 1 a 5 años	18	78,26	5	21,74	23	45,10
De 6 a 10 años	4	100,00	0	0,00	4	7,84
De 11 a 20 años	3	100,00	0	0,00	3	5,88
De 21 a 30 años	8	100,00	0	0,00	8	15,69
Mas de 30 años	5	83,33	1	16,67	6	11,76
Total	45	88,24	6	11,76	51	100,00

Se observa una política de no discriminación explícita por sexo, etnia, edades y cualquier otro tipo que atente contra los derechos humanos.

En síntesis

☞ De la lectura de los datos aportados existe igual jornada laboral horaria e igual remuneración entre varones y mujeres.

☞ Existe mayor porcentaje de varones (88,24%) que de mujeres (11,76%).

☞ La situación enunciada en cuanto a varones/mujeres se profundiza si analizamos los cuadros de estructura jerárquica. Prevalecen los varones en altos mandos y mandos medios, destacándose dos mujeres en mandos medios.

☞ Si se analiza la estructura teniendo en cuenta rango de antigüedad se pondera que:
 -La mayor cantidad de personal se ubica en el rango con antigüedad de 1 a 5 años.
 -En todas las franjas prevalece la cantidad de varones, pero es importante volver a recordar aquí, que la mayor cantidad de personal de la cooperativa pertenece al área servicios, los que históricamente han tenido y tienen una alta preponderancia masculina.



En este ejercicio volvemos a destacar la decisión de la Cooperativa de medir su Responsabilidad Social Cooperativa a través del Balance Social Cooperativo como ponderación de la eficiencia empresarial y la eficacia asociativa, desde la lectura de los Principios Cooperativos.

Para la elaboración del presente Reporte, esta Auditoría Social ha empleado los siguientes procedimientos:

1. Inspecciones visuales.
2. Lectura de cumplimiento de disposiciones legales, estatutarias y/o reglamentarias.
3. Comprobaciones matemáticas y contables cotejadas con balances económicos.
4. Testimonios de miembros del consejo, gerente y empleados corroborados con punto 3.

Los datos e informes emitidos surgen de la lectura del período que media entre el 01/01/2011 y 31/12/2011.

Asimismo se significa que al ser éste el segundo Balance Social Cooperativo que realiza la Cooperativa, se ha podido avanzar en la sistematización de la información. Se han agregado parámetros de medición en las Dimensiones utilizadas en cada Principio Cooperativo facilitando el inicio de comparación en la ponderación, que se profundizarán en sucesivas evaluaciones.

De la lectura de los Indicadores y Variables se vuelve a ratificar este año la hipótesis inicial en cuanto a que la Cooperativa es una EMPRESA SOCIAL DE SERVICIOS que enmarca su accionar en el cumplimiento y observancia de los Principios Cooperativos Universales.