



# Balance Social Cooperativo

**60º EJERCICIO**  
ECONÓMICO SOCIAL  
DEL 1/7/2017 AL 30/6/2018



# BALANCE SOCIAL COOPERATIVO



El presente **Balance Social Cooperativo** sigue los lineamientos generales establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) para las Américas, incorporando conceptos comunes a las dimensiones y principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) a cuya Red pertenecemos, alineados con los ODS y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

**Equipo Responsable Interno**  
Sra. Ángela Nélide Mihailov  
Sra. Mirta Inés Cárcamo  
Sra. Elsa Palomo

Resume en un documento único los datos principales, expresados en cifras, que permiten apreciar la situación de la empresa en el terreno social, registrar las realizaciones efectuadas, medir los cambios ocurridos en el curso del año y hasta los dos años precedentes y consecuentemente, proyectar futuras acciones.

**Principales orientaciones que considera:** medición de lo que se invierte en el área social, fundamentalmente lo que se gasta para obtener un beneficio cualitativo en el área social interno y externo a la cooperativa; es la cuantificación monetaria de lo que se realiza en el terreno social.

**Información de la situación social de la cooperativa;** no se trata ya de una cuantificación dineraria sino de una imagen social de la empresa, vinculada con el clima social que ella vive, generalmente traducido en un ambiente de satisfacción – insatisfacción; como **instrumento de política social**, más que pura información es herramienta de trabajo para realizar una política social; es lo que se llama un tablero de comando donde están ubicadas las informaciones (datos) y los recursos (medidas) adecuados para que la empresa logre determinados objetivos que conforman, precisamente, la política social.

Para concebir el **Balance Social** en esta última forma, debe existir un presupuesto social. La empresa tiene que apuntar a realizar determinados objetivos, ello supone que además de su presupuesto económico tradicional, en función de metas preestablecidas, debe existir un presupuesto para definir cuánto la empresa proyecta realizar en el terreno social.

El **Balance Social** permite comparar lo presupuestado con lo realizado en uno o más ejercicios, determinar los coeficientes de variación o de desviación, es decir, medir hasta qué punto la empresa está encaminada hacia el logro de estos objetivos y si su actividad realiza la política social trazada.

OBJETIVOS SURGIDOS EN EL EJERCICIO 59



El 18/12/2017 fue aprobado en Asamblea General Ordinaria el 1º Balance Social Cooperativo (BSC).

Como resultado del análisis general, la Comisión luego de haber logrado la aprobación en Comité Ejecutivo y posteriormente en el Consejo de Administración, llevó a consideración de la Asamblea su aprobación y en especial, cuatro puntos:

- Iniciar campañas de medición de satisfacción del usuario.
- Solicitar dato de motivos de baja en los servicios.
- Crear la Comisión de Género de la CEB Ltda.
- Ahondar en la educación y formación cooperativa.

Durante el desarrollo de la Asamblea se aprobó por unanimidad el BSC N° 1 y la conformación de la Comisión Permanente de Género, solicitándose con énfasis ahondar en la educación y formación cooperativa.

# NUESTROS SERVICIOS



## SEGUNDO MÓDULO

+5,20%



+2,69%

## ENERGÍA

Se constató un incremento de 1.998 nuevos asociados lo que representa un aproximado de 7.992 nuevos usuarios, es decir, un 4% de crecimiento en el ejercicio.

## SANEAMIENTO

Con gran satisfacción podemos en el presente ejercicio dar cuenta de la "ampliación 2º Módulo" Expte. 289/2016 del registro del Ente Nacional de Obras Hídricas de Saneamiento – ENOHS.

En el marco de la operatoria del Programa de Agua Potable y Saneamiento para Centros Urbanos y Suburbanos –PAyS por el cual la República Argentina ha solicitado un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para financiar el costo (Contrato de Préstamo – BID 3451/OC-AR). Estimada su puesta en marcha para el último trimestre del año 2019

## SEPELIOS

Durante el mes de Junio de 2017 se produjo la universalización del servicio contabilizándose a fin de mes un total de 34.109 planes básicos. Luego de la depuración voluntaria del Padrón, durante el ejercicio N° 60 se registró una baja de 717 Planes, lo que constituyó un 2,10 % de asociados que renunciaron a este beneficio social.

Como contrapartida, debemos destacar que hubo un 5,20 % más de cobertura en sepelio y que del total (627 decesos), 71 correspondieron al sistema de universalización. Es decir, un 11,3% de los decesos se cubrió entre personas que fuera de la universalización, no hubieran tenido cobertura.

## SICEI

En este servicio solidario se produjo un incremento de 380 adherentes en 165 entidades, lo que representa un saldo positivo del 2,69 %..



# PARTICIPACIÓN

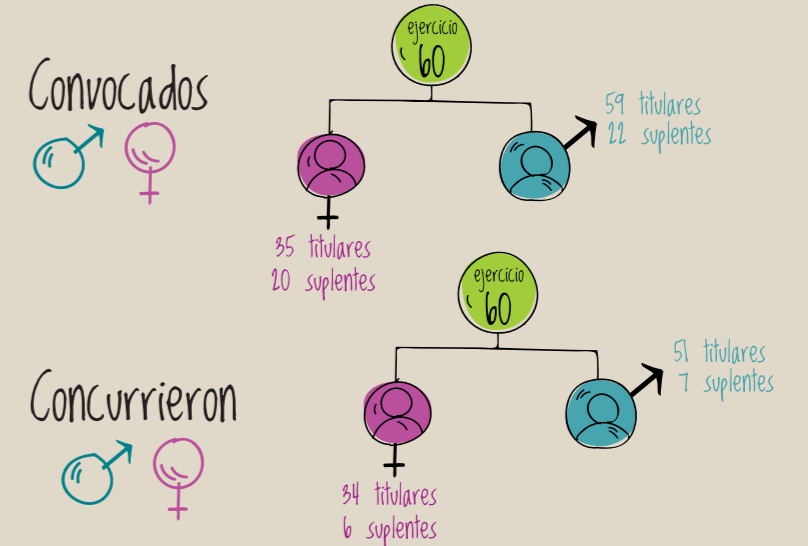
## Participación en Asamblea General por género

El sexo masculino ha tenido una representación en la lista de candidatos a Delegados mayor al del femenino en un 32,10%, mientras que la respuesta efectiva del total de titulares hombres fue del 86,44% y en el caso de las mujeres titulares el 97,14%.



2 Reuniones distritales

✓ Votantes en elecciones 2869 +49,9%.



### Concurrieron 32 vecinos

-83,3% s/ ejercicio 59  
80% menos de participación masculina  
86% menos de participación femenina,  
con una reunión menos que en el ejercicio anterior.

4 Reuniones informativas



Visitas guiadas

Acceso a cargos sociales



Reuniones consejo de administración

**Concurrieron 180 vecinos**

Barrios: Alborada, Vivero, La Habana y San Francisco III.

**Concurrieron** a recorrer y conocer la Planta Depuradora y la Usina Pechón **280 visitantes de escuelas primarias, secundarias y universidades**

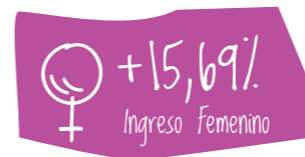
Durante el ejercicio anterior se registró un 100% de los cargos con toma de decisión en el CE en manos de los hombres, mientras que en el presente ejercicio fue incorporada una mujer como Vice Presidenta, lo que constituyó el 25% de ocupación femenina.

En el Consejo de Administración, el 30% fue ocupado por mujeres titulares y el 70% por hombres titulares.



14 Reuniones  
100% Asistencia

CLIMA SOCIAL



Fortalecimiento institucional

Atención a asociados en el ámbito cooperativo.

Jornadas de integración para los empleados



Club de beneficios



Disfruta

Democracia en el trabajo

Se registraron 279 empleados contra 273 del ejercicio anterior, con 8 nuevas empleadas.

343

La necesidad de cuantificar el comportamiento de CEB en el ámbito cooperativo ha generado un nuevo registro que contempla la atención personalizada exclusiva en dichos temas.

**Caminatas:** durante el ejercicio no se realizaron las actividades de caminata que se venían organizando merced a la voluntad y participación gratuita de un empleado con título de guía de montaña.  
**Deportes:** se llevaron a cabo cuatro jornadas deportivas con un costo de \$ 30.000 y 67 trabajadores participantes.

Continuando con la búsqueda de asociación de los empleados de la CEB con comerciantes locales, se han logrado convenios de mejores precios en 82 comercios, 42 de los cuales se produjeron en el último ejercicio, **representando un crecimiento del 51,22%.**

Continuando con el **programa de concientización y promoción de hábitos alimenticios saludables** dentro del personal y directivos CEB, se entregaron 432 cajones de fruta.

El costo fue de \$ 225.790 con un crecimiento del 12,5% en la entrega de frutas y de \$ 66.200,79 más de inversión económica, lo que representa un 41,48% respecto del ejercicio anterior.

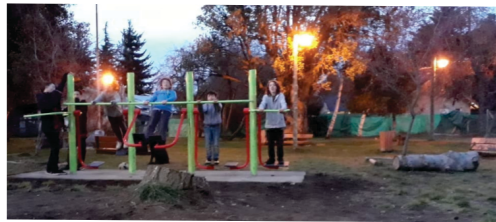
Del interés  
por la comunidad

Ahora podés elegir  
donar TU VUELTO  
al Hospital Zonal  
Bariloche



Dale una  
vuelta al  
VUELTO

Plaza saludable



Archivo



Tejiendo  
para  
ayudar

Como resultado del Proyecto interno "ILUMINAR" del año 2014, durante este ejercicio se produjeron las siguientes novedades

**Las donaciones de este año se constituyeron de la siguiente forma:**

\$ 31.154,79 correspondió a vueltos donados por los asociados

\$ 28.845,21 es el aporte de CEB para llegar a la suma prevista de \$ 60.000 donado al Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo.

Este proyecto que promovía la integración entre vecinos, la capacitación en obra de las cooperativas del Argentina Trabaja bajo la órbita de CEB, el fomento de los ejercicios para la salud en especial para la tercera edad y el cuidado de la seguridad de personas y bienes al evitar el traslado a distancia de sus domicilios de los intervinientes, tuvo su punto resolutivo al hacer entrega del prototipo a la Junta Vecinal Nahuel Malal.

Esta asignación surgió de un sorteo en el seno del Consejo de Administración.

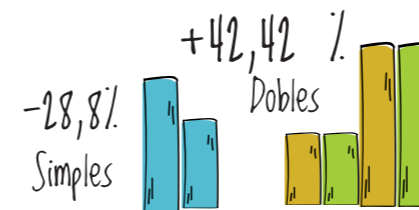
Se adquirió una trituradora de papel con la cual se despejaron varios ámbitos de la cooperativa, proporcionando a su vez material reciclable a los miembros de la Asociación Recicladores Bariloche. Esta acción produjo la movilidad de algunos sectores por ocupación de espacios recuperados.

Este año se entregaron 17 mantas para bebés con distintos diseños y tamaños a la sala de neonatología del Hospital Zonal Dr. Ramón Carrillo.

Participaron en su confección personal femenino de CEB, alguna de sus mamás e hijas.

EN LAS ACCIONES  
SOCIALES ORDINARIAS  
SE PUEDE DESTACAR

Pilares comunitarios



Actividades generadas  
desde las comisiones del  
consejo de administración

Capacitación



Talleres

El número de talleres abiertos en el ejercicio 6o sufrió un 22,5% de disminución respecto al ejercicio anterior por reacomodamiento - unificación por zona- en los barrios (se abrieron 31 talleres), con 21 capacitadores, el mismo número de barrios (17) y un 22,5% menos de asistentes (concurrieron 465 personas).

Lo invertido en el ejercicio ascendió a \$ 495.500 mientras que en el anterior el aporte fue de \$520.183.

Se han entregado 84 pilares simples y 33 dobles, constituyendo un financiamiento de \$386.155 en los simples, una inversión del 17,15% menor; mientras que en el tipo pilar doble, se invirtió \$185.300.

Esto último representa un incremento de la financiación de pilares dobles del 97,23%

Festejos día del niño, Abuelos

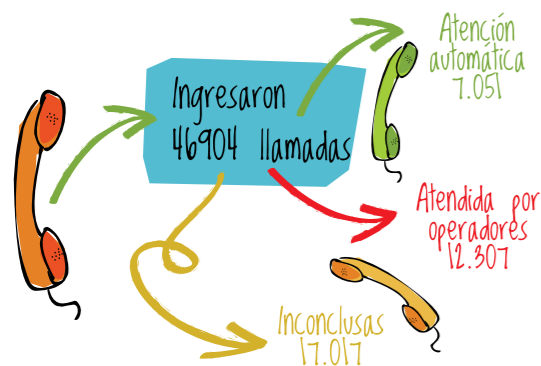


**Talleres especiales:**

- **Rcp:** encuentros de capacitación gratuita de técnicas de RCP y Prevención de Incendios dictada ad honorem por el Delegado del Dto. 14 Sr. José Félix Pagola
- **Herrería:** taller de herrería llevado a cabo por la Cooperativa metalúrgica COO.TRA.MET Ltda.

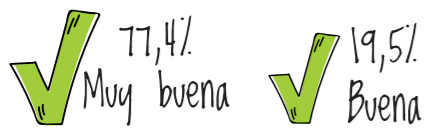
# CALIDAD DE LOS SERVICIOS

## Atención telefónica



## Atención

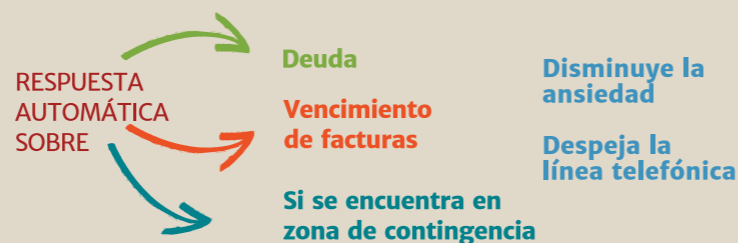
## Encuesta de satisfacción



Se concluyeron las tareas de instalación del sistema de identificación de atención al asociado por sector. Solo se pudo cuantificar el segundo semestre del ejercicio.

La aplicación permite responder al usuario en forma automática la deuda, el vencimiento de la factura y si se encuentra en una zona de contingencia.

Esto último permite disminuir la ansiedad y despejar rápidamente la línea telefónica. **Por otro lado, el usuario puede dejar su mensaje grabado así queda registrado su reclamo de manera ágil y segura.**



Desde noviembre de 2017 se incorporó a distintos sectores de atención al usuario un sistema de turnos informatizado que permite una atención más ágil, ordenada y eficiente.

En el ejercicio se encuestó sobre aspectos (disponibilidad, buen trato) y conocimientos del personal de atención al usuario (respuesta, resultado de gestión) y tiempo de espera.



Los aspectos más favorables han sido calidad, conocimiento y aspecto del personal de atención; los menos favorables, aspecto de las oficinas de atención y tiempo de espera.

## Valor Agregado Cooperativo



\$397.111.905,21

## METAS

### Recomendar

"La cuenta de valor agregado calcula la totalidad de incremento de valor generado como consecuencia de las actividades de la cooperativa. Y muestra cómo se reparte dicho valor entre los diferentes agentes implicados: los trabajadores a través de sus salarios y otras ventajas sociales concedidas, el Estado a través de los impuestos y tasas pagados y 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 V.A.C. VISIBILIZADO	01/07/17 al 30/06/18	
Remuneraciones y cargas sociales personal	\$ 295.281.429,36	
Beneficios al personal	\$ 5.008.465,57	
Seguridad y medicina laboral	\$ 980.153,47	
<b>V.A.C. AL CAPITAL HUMANO</b>	<b>\$ 301.270.048,40</b>	<b>+ 32,74%</b>
Intereses bancarios	\$ 1.707.668,00	
Gastos y comisiones bancarias	\$ 4.209.132,38	
<b>V.A.C. AL SECTOR FINANCIERO</b>	<b>\$ 5.916.800,38</b>	<b>+ 9,60%</b>
Impuestos nacionales	\$ 21.511.953,22	
Cánones provinciales	\$ 11.574.872,00	
Tasas municipales	\$ 15.041.413,88	
Inversión en act. culturales, sociales y deportivas	\$ 1.982.195,62	
Compras a proveedores locales	\$ 38.630.751,81	
Cuotas sociales a federaciones y otras entidades	\$ 109.755,00	
<b>V.A.C. A LA COMUNIDAD</b>	<b>\$ 88.850.941,53</b>	<b>+ 5,95%</b>
Distribución de excedentes	\$ ---	
Inversión en capacitación a asociados	\$ ---	
Inversión en comunicación a asociados	\$ 1.074.114,90	
<b>V.A.C. A LOS ASOCIADOS</b>	<b>\$ 1.074.114,90</b>	
<b>V.A.C. VISIBILIZADO TOTAL</b>	<b>\$ 397.111.905,21</b>	

En el ejercicio 60, CEB derramó a la comunidad \$63.284.795,26 más que en el ejercicio 59, representa un incremento del 18,95%.

\$5.29.641,17 VAC a la comunidad, de los cuales, \$48.128.239,1 contra \$29.506.107,56 del ejercicio anterior se pagó en más, por impuestos, cánones y tasas.

\$5.014.507,90 menos se brindó al asociado, esto es, no se realizó capacitación y se destinó a la comunicación \$1.074.114,90 contra \$6.888.622,80 del ejercicio anterior. ART. 13 del (ES): exclusión del asociado.

### Para el ejercicio 61

- Continuar con las campañas de medición de satisfacción.
- Implementar motivo de baja de los servicios.

- ... **A la Comisión de Promoción cooperativa** ahondar en educación y formación cooperativa.
- ... **A la Comisión de Gestión Empresarial** implementar la separación de residuos en CEB e incentivar a empleados y asociados.
- ... **A la Comisión de Género** trabajar sobre el voto por condominio en el área político/social y en CEB instrumentar la doble nominación de los condómitos en el ALTA del servicio de energía hacia el futuro.



ceb.coop