

The background of the entire page is a vibrant green gradient. On the left side, there is a large circular image of a lush green forest with sunlight filtering through the trees. Overlaid on this image are several overlapping circles in various shades of green, creating a layered effect.

INFORME INSTITUCIONAL
DE SUSTENTABILIDAD
2019



Medalla Milagrosa
MI COOPERATIVA

Indice



The background of the slide shows a group of people, including children and adults, holding hands in a circle on a paved surface. A large green circle is overlaid on the right side of the image, containing the text. The green circle has a white border and is decorated with several small white and green circles. A thick green brushstroke-like shape extends from the right edge of the green circle across the top and bottom of the slide.

INTEGRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y ASPECTOS MATERIALES DEL REPORTE

Contexto Socio Geográfico

Paraguay es un país mediterráneo, con dos regiones geográficas y climáticas bien diferenciadas (oriental y occidental o chaco), está dividida en 17 departamentos y su capital es Asunción.



Según datos de la Dirección General de Encuestas, Estadísticas y Censos (DGEEC), la población de Paraguay al año 2019 es de 7.152.703 habitantes. La distribución a nivel nacional muestra una proporción similar entre hombres y mujeres:

50,4%



49,6%



con una población económicamente activa (PEA) de aproximadamente

3.563.000 personas

52% Asociados a Cooperativas

cantidad que representa a mas del 50% de la población total.



La economía concluyó el 2019 con una estimación de crecimiento de su Producto Interno Bruto (PIB) del 0,2%, según datos del Banco Central del Paraguay (BCP), la cifra más baja desde el 2012.

La tasa de inflación fue del 2,8%, menor a la registrada en años anteriores y dentro de lo pretendido por el Banco Central del Paraguay

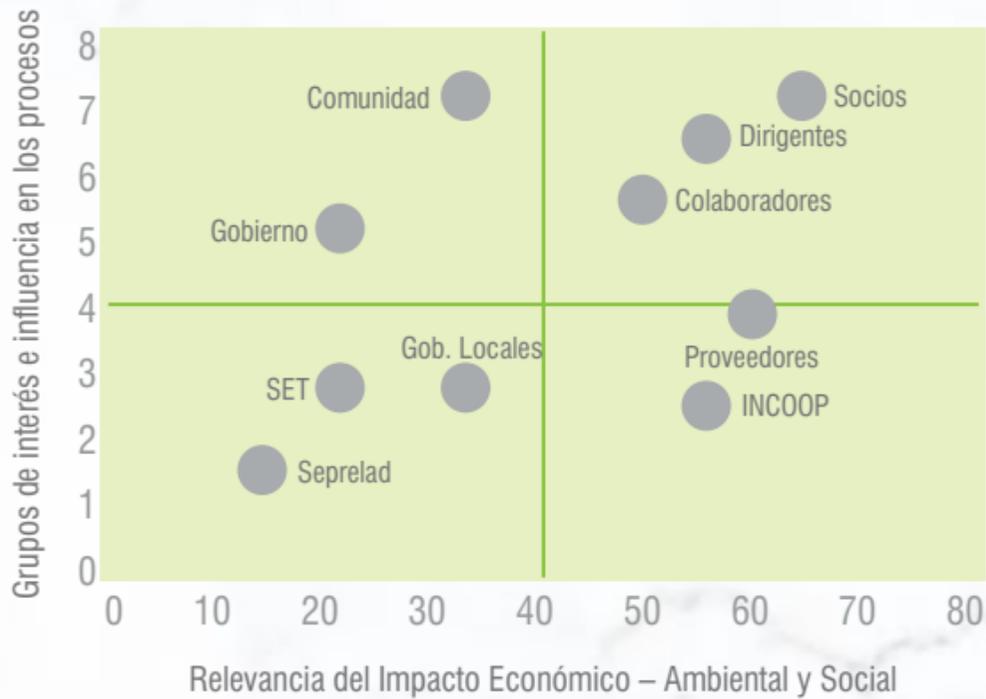
Bono demográfico (Personas con 15 a 59 años de edad)



Materialidad y relevancia para la gestión

Aspectos Materiales	Relevante para grupos de interes	Relevante para la gestión	Externo	Interno	Información Referente
Amplitud de portafolio financiero	Financiamiento de iniciativas de asociados	Eficiencia operacional			Amplitud de la oferta de servicios financieros orientadas a financiar iniciativas de socios de todos los niveles
Servicios de Salud	Cuidado de la salud preventiva	Servicio autosustentado			Servicios de salud incluye especialistas y con amplia oferta de especialistas para mejorar la salud de socios y comunidad
Servicios Educativos	Formación técnica para jóvenes de la comunidad, educación de líderes y plantel	Conocimiento y formación continua para desafíos			Instituto de formación técnica, cursos, charlas y conferencias en todo el país, sobre temas relevantes del contexto actual con enfoque cooperativo
Gestión de Calidad	Mejoramiento continuo de la oferta	Aumento de la satisfacción de partes interesadas			Servicios en proceso de certificación ISO 9001:2015
Gestión Social	Diversidad de actividades sociales	Impacto en las comunidades			Importante número de actividades sociales desarrolladas en todas las comunidades
Gestión de Riesgos	Seguridad de las operaciones	Riesgos de liquidez, créditos, reputacional			Obtención de calificación pyBBB de las calificadoras de Riesgos, y el área creada para el efecto en franco desarrollo
Desempeño económico eficaz	Excelentes resultados económicos	Eficiencia financiera y económica			Resultados económicos consistentes, predecibles y sostenibles presentados a la Asamblea de socios año tras año en mejora continua
Cultura de talento humano de calidad	Servicios eficientes	Calidad del servicio			Sistemas de trabajo de retención, motivación y desarrollo de talento humano para la calidad deseada
Gobierno ético y responsable	Compromiso cooperativo	Cumplimiento normativo y ético			Gobierno en equilibrio, ético con responsabilidad social. Referente nacional
Gestión de proveedores de calidad	Oferta adecuada a necesidades	Efectividad de los procesos			Aplicación directa de protocolos de trabajo establecidos de ISO 9000

Partes interesadas y materialidad



Medalla Milagrosa Ltda., enfoca su accionar en la satisfacción de sus asociados en todas las comunidades.

Sus grupos de interés son diversos y la capacidad de influenciar internamente esta sujeta a las normas y aspectos legales que rigen la institucionalidad de la cooperativa.

La naturaleza Cooperativa, solidaria y colaborativa que coloca al socio en el centro se puede observar en el gráfico, los grupos de interés de mayor incidencia en la cooperativa son los asociados.



Principios Cooperativos

P1	Asociación
P3	Participación Económica

P1	Asociación
P3	Participación Económica

P7	Comunidad
P3	Participación Económica

P5	Educación
P4	Autonomía
P1	Asociación
P5	Educación

ODS 2030



Global Reporting Initiative - G4

102 07 y 13

103 - 02

102 -4
102 - 23
102 - 24
404-01, 02, 03
405-1

Gestión Social Solidaria

Diversidad y Desempeño Económico

Grupos de interés

Acciones Educación Dirigentes, empleados, socios
Acciones género



Principios Cooperativos		ODS 2030	Global Reporting Initiative - G4	Gestión Social Solidaria
P7	Comunidad	 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	201 - 01	Desempeño económico
P5	Educación			
P7	Comunidad	 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	205 - 01 - 02 203 - 01	Acciones comunidad y financiamiento iniciativas de socios
P5	Educación			
P3	Participación Económica	 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	419 - 01 405 - 01	Admisión, perfiles y diversidad
P1	Asociación			
P4	Participación Económica	 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	205 - 01 - 02 203 - 01	Acciones comunidad y financiamiento iniciativas de socios
P5	Educación			
P7	Comunidad	 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	419 - 01 414 - 1 y 2	Consumo papel, energía, agua, financiamiento ético



Principios Cooperativos

P5	Educación
P7	Comunidad

P5	Comunidad
P7	Educación

P5	Comunidad
P6	Alianzas

ODS 2030



Global Reporting Initiative - G4

302 - 01 y 04

102 - 16

102 - 26

413 - 1

413 - 412 - 01

Gestión Social Solidaria

Consumo papel, energía, agua,
financiamiento ético

MEDALLA
Gobierno, Ética y transparencia

MEDALLA
Gobierno, Ética alianzas y
participaciones

ASPECTOS CENTRALES DEL INFORME RELACIONADO AL GRI

1- Perfil de la organización

- Contenido 102-1 Nombre de la organización
- Contenido 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios
- Contenido 102-3 Ubicación de la sede
- Contenido 102-4 Ubicación de las operaciones
- Contenido 102-5 Propiedad y forma jurídica
- Contenido 102-6 Mercados servidos
- Contenido 102-7 Tamaño de la organización
- Contenido 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores
- Contenido 102-9 Cadena de suministro
- Contenido 102-11 Principio o enfoque de precaución
- Contenido 102-13 Afiliación a asociaciones

2- Estrategia

- Contenido 102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones
- Contenido 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades

3- Ética e integridad

- Contenido 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta
- Contenido 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

ASPECTOS CENTRALES DEL INFORME

4- Gobernanza

Contenido 102-18 Estructura de gobernanza

Contenido 102-19 Delegación de autoridad

Contenido 102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.

Contenido 102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités

Contenido 102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno

Contenido 102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno

Contenido 102-25 Conflictos de intereses

Contenido 102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Objetivos de Desarrollo Sostenible





Carta del presidente

La gran satisfacción y el honor que tengo al representar el Consejo de Administración de la Cooperativa Medalla Milagrosa Ltda., se redoblan en esta ocasión al presentar nuestro 1er. Reporte Institucional de Responsabilidad Social, cuya elaboración lo aprobamos en el periodo 2019. Hoy en un periodo histórico para el mundo, resolvimos en equipo de líderes del Consejo de Administración, publicar nuestras mejores prácticas y sus resultados, con el espíritu de dar a conocer la gran contribución de la Cooperativa Medalla Milagrosa Ltda., al entorno, en lo social, ambiental y económico.

Inauguramos con este Reporte un nuevo tiempo para nuestra comunicación con los socios y la comunidad.

Medalla Milagrosa Ltda. nace hace 35 años, con el mas alto espíritu altruista y con gran convicción en la práctica de los valores cooperativos.

Hoy mirando en retrospectiva, podemos ver que el camino recorrido no fue fácil. Llegar a mas de 1.000 Millones en Activos

totales con mas de 290 mil asociados ha sido un arduo y continuo esfuerzo, de los líderes, gerentes y colaboradores de todos los niveles.

Nuestras unidades de servicios sociales, como el Instituto de Estudios Cooperativos (IDECOOP), Instituto de Formación Artística (IFA), Escuela Deportiva Multidisciplinaria (EDM), el Centro Medico Cooperativo (COMECOOP) y los servicios de Solidaridad brindaron educación, salud y subsidios a mas de 77 mil personas en este periodo.

Al lanzar emocionados este Reporte, renovamos nuestro compromiso de estar cerca de los socios con nuestros servicios cooperativos, caracterizados por sus condiciones favorables para todos, de fácil acceso en nuestras mas de 16 sucursales y todas las plataformas virtuales a disposición.

Agradezco el apoyo de mis compañeros del Consejo de Administración y a los demás dirigentes, colaboradores y socios de la cooperativa, que estoy seguro sabrán valorar el contenido del presente Reporte.

Muchas gracias.



Una orientación ejecutiva hacia la Sustentabilidad

Inicio estas palabras expresando nuestra gratitud en nombre del equipo de colaboradores a los líderes de todos los niveles por la gran cantidad de acciones que podemos reportar en esta modalidad y que marca el inicio sin retorno de un Modelo de Comunicación Institucional que conjuga todas las acciones sociales, económicas y ambientales de nuestra cooperativa.

Hemos acordado utilizar una base de Reporte que integra los Principios y los Valores del Cooperativismo universal, los Objetivos del Desarrollo Sostenible al 2030, Los Indicadores Globales del GRI (Global Reporting Initiative, versión 2016 en carácter referencial) y los del Pacto Global de las Naciones Unidas; esta integración nos

exigió un gran trabajo de compilación, evitando repeticiones y expresando lo central de cada capítulo.

En esta primera edición, incorporamos con satisfacción el gran impacto social, educativo, de salud y económico del año 2019, los cuales nos desafían a mejorar continuamente nuestro modelo de gestión;

Dejamos patente nuestro compromiso de mejorar continuamente la gestión social, solidaria, ambiental y económica de la organización y generar reportes técnicos cada vez mas sólidos y consistentes.

Gracias.

Nuestra Historia desde 1985

A finales de 1984 se formó el Comité Organizador que llevó a cabo a la Asamblea de Constitución el domingo 26 de abril de 1985 en la Parroquia Medalla Milagrosa, por 74 personas, varones y mujeres, con la misión de brindar soluciones sociales y económicas, para mejorar la calidad de vida de la comunidad y sus familias.

Se aprueba el Anteproyecto de Estatuto Social y en consecuencia fueron electos los miembros del primer Consejo de Administración.



Contamos con
16 Locales Financieros
4 Locales Sociales







GOBIERNO Y ESTRATEGIAS

Objetivos de Desarrollo Sostenible





MISIÓN

Brindamos soluciones Sociales y Económicas, para mejorar la Calidad de vida de los socios, sus familias y la comunidad.

Organización Líder en Innovación y Calidad de Servicios en el Cooperativismo, de reconocido prestigio en la Sociedad Paraguaya.



VISIÓN

Valores



Responsabilidad y dedicación

Cumplimos más allá de nuestras obligaciones, nos comprometemos con los desafíos, damos lo mejor de nosotros mismos, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.



Cordialidad en la atención

Creamos un clima de afecto, confianza, aceptación y seguridad que las personas perciben durante la atención recibida en la cooperativa.



Trabajo en equipo

Fomentamos la habilidad de trabajar juntos, construyendo confianza y desarrollando el compañerismo y el espíritu de colaboración, hacia una visión común, buscando el fortalecimiento institucional.



Valores



Honestidad

Es signo del trabajo, es la forma de ser y hacer en la cooperativa, y se demuestra día a día a través de nuestros actos.

Enfoque al socio

Tratamos de ubicarnos en el lugar del socio, comprender sus necesidades, para luego responder buscando superar sus expectativas.



Nuestros Dirigentes

39%



52 son mujeres



61%



80 son hombres



Estructura Dirigencial



Proceso de Gestión Estratégica



CORREDORES ESTRATÉGICOS

01



FINANZAS

Equilibrio con eficiencia operacional.

02



SOCIOS Y COMUNIDAD

Calidad del servicio al socio y proyectos de responsabilidad social solidaria.

03



PROCESOS DE GESTIÓN

Optimización de procesos, agilidad y eficiencia.

04



PERSONAS

Productividad y bienestar de los colaboradores.

05



TECNOLOGIA E INFRAESTRUCTURA

Innovación tecnológica y mejora edilicia.

LA CALIDAD DE LA GESTIÓN

Medalla Milagrosa Ltda. es la primera Cooperativa del país en acceder a Sistemas de Gestión de Calidad certificados ISO 9001, desde las versiones 1994, 2000, 2008 y actualmente en proceso de migración de su modelo para la versión 2015.

La Oficina de Calidad, cuenta con un equipo humano de 04 colaboradores desde donde se desarrollan las actividades de diseño de procesos, documentación y socialización de los documentos que regulan los procesos, el apoyo a las áreas gerenciales para la continua actualización del contexto, la planificación con enfoque de riesgos y el monitoreo de los resultados.

Los procesos sistematizados permiten a la organización evaluar los avances de la implementación de la estrategia con enfoque de riesgos, y permite la realización de auditorías de calidad de primera y tercera partes que en los últimos años han traído importantes ajustes para la mejora continua de los procesos.

La Oficina de Calidad viene trabajando para adecuar integralmente la documentación de la organización en formatos de procesos ágiles, lo cual permitirá un elevado grado de automatización con lo cual se espera una reducción muy importante del uso de papel, así como el incremento de la agilidad para la satisfacción de las partes interesadas claves, los socios de Medalla Milagrosa Ltda.

Cumplimiento



La Cooperativa Medalla Milagrosa Ltda., en su afán de cumplir con las disposiciones y resoluciones vigentes de la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes – SEPRELAD, realiza de manera permanente la actualización de datos de los socios, con un sistema informático tercerizado, con miras a incorporar uno propio para optimizar procesos que faciliten la identificación, análisis y monitoreo de alertas, de modo a mitigar eficientemente los riesgos en materia de Lavado de Activos.

El país se encuentra dentro de un proceso de cambio, el GAFI (Grupo de Acción Financiera Internacional) analiza la efectividad de la legislación y de las instituciones paraguayas en el combate contra los delitos financieros, contrabando o corrupción durante los últimos años, por lo que resulta importante trabajar en la formalización de los socios en sus actividades económicas, es necesario contar con la colaboración de los mismos al completar

los formularios y documentos que justifiquen la veracidad de los datos declarados.

La Oficina de Cumplimiento trabaja de forma coordinada con el área de Talento Humano, quienes están en contacto directo con los socios, en la aplicación de medidas de control, mediante capacitaciones, actualizaciones de las normativas vigentes, políticas y procedimientos internos, a fin de facilitar la interpretación de las mismas, atendiendo al rol que nos atañe como Sujeto Obligado.

Contamos con un Manual de Prevención en el que se establecieron las políticas a ser aplicadas dentro de la entidad, así como un procedimiento a las áreas vinculadas, para los productos más vulnerables se fijaron los mecanismos de monitoreo en relación a las alertas que pudieran surgir, también

contamos con la herramienta Topaz Trace para la optimización y automatización de las mismas, sin embargo, a modo de mejorar y abarcar más desde el presente ejercicio estamos trabajando en la implementación de MICROCOOP como herramienta principal para la identificación, generación, análisis, monitoreo y cierre de alertas

en el área de Prevención de Lavado de Activos.

En lo que fue del año 2019 contamos con el registro de 60 (sesenta) ROS reportados a través de la herramienta Reporte de Operaciones Sospechosas.

510

Colaboradores capacitados en
Prevención de Lavado de Activos/FT.

Auditoria Interna

En el área se cuenta con un plan anual que es aprobado por el Consejo de Administración, conforme lo estable el Marco Regulatorio.

El Plan de Auditoría, es uno de los aspectos más importantes dentro del desarrollo del Sistema de Control Interno de la Cooperativa, en él se precisa la verificación del estado real de las dependencias y se comparan con los objetivos por alcanzar, el alcance de los controles y exámenes de las actividades y tareas a realizar, el perfil técnico del equipo de trabajo, el nivel de superación del operativo para lograr una buena calidad técnico profesional en los informes y seguimiento a la implantación de las recomendaciones, son fundamentales para el desarrollo efectivo de esta labor.

La auditoría interna evalúa fundamentalmente la aptitud del sistema de control interno implantado por cada uno de los procesos, para cumplir los objetivos y metas propuestas, con

eficacia, eficiencia, economía y efectividad, observando el marco normativo legal vigente y competente. Dichos objetivos y metas deben resultar consistentes con los valores misionales y políticas institucionales.

No esta demás traer a colación que la Auditoría Interna es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la Auditoría. Es una herramienta de carácter sistemático, porque se debe realizar de una manera lógica y organizada, de tal manera que la información recopilada sea adecuada y suficiente para emitir informes finales. Se trata de realizar una valoración de la gestión de la Cooperativa y realizar una identificación de mejoras. La auditoría no busca culpables, busca la mejora de los procesos y servicios de la Cooperativa.

Plan de trabajo

Cantidad trabajos entregados	90
Ordinarios	55
Extraordinarios	35
TOTAL	90

Conforme al recuento realizado, se observa un cumplimiento del 83 % del Plan trazado y una desviación del 17%. A su vez surgieron 35 trabajos de manera extraordinaria, cuya prioridad siempre están por encima de los ordinarios.

Por otro lado, se menciona que existen puntos de tareas trazadas que no requieren precisamente ser plasmados en un Informe.

568

Horas de capacitación en Especializaciones
y actualizaciones de Auditoria

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Objetivos de Desarrollo Sostenible

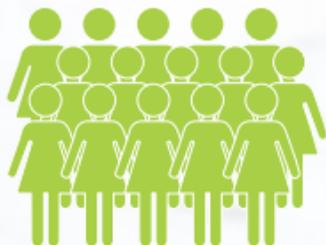


Cantidad de socios que utilizan los servicio Composición por género

51%



De los socios son mujeres



49%



De los socios son hombres



Servicios Financieros

Nuestros créditos, ahorros, tarjetas de créditos y débitos cuentan con ventajas competitivas en tasas de interés en el mercado financiero.



Tipo de cambio a la fecha: 1 U\$A = G. 6.385



Créditos

Accedieron al servicio

35.685 Mujeres | **33.190 Hombres**

- 367 Socios accedieron a créditos para la casa propia
- 2.445 Socios accedieron a créditos para construcción o mejoramiento de sus viviendas
- 1.545 Socios accedieron a créditos para la Educación
- 1.694 Socios accedieron a créditos para la salud
- 7.728 Socios accedieron a crédito MiPymes
- 18.581 Socios accedieron a créditos para inversión
- 36.515 Socios accedieron a créditos ordinario.



Tarjetas de Crédito

Accedieron al servicio

53.662 Mujeres | 53.751 Hombres

Tarjetas de Débito

Accedieron al servicio

34.272 Mujeres | 30.393 Hombres



Ahorro

Accedieron al servicio
100.614 Mujeres | 81.081 Hombres

- Ahorristas en guaraníes 179.472
- Ahorristas en dólares 2.223
- Ahorro a la vista 163.663
- Ahorro a plazo fijo 4.568
- Ahorro programado 8.188
- Ahorro infantil 5.276



Servicios Sociales



* Los servicios de salud y educación son dirigidos a socios y no socios

Salud

Comcoop (Clínica Médica Cooperativa) cuenta con 23 años en el área de la salud, inició con 3 especialidades médicas y 6 profesionales, en el 2019 contó con 28 especialidades,

-  Pediatría
-  Psicopedagogía
-  Flebología
-  Endocrinología
-  Gastroenterología
-  Procedimientos
-  Clínica Médica
-  Nutriologa Infantil
-  Dermatología
-  Cirugía General
-  Podología
-  Dermatológicos
-  Ginecología
-  Psicología
-  Urología
-  Oncología
-  Fisioterapia
-  Ecografías
-  Nutricionista
-  Psicología Infantil
-  Diabetología
-  Otorrinolaringología
-  Estudios
-  Neurología
-  Laboratorio
-  Radiología

Socios y comunidad beneficiada
Accedieron al servicio



Educación

La Cooperativa Medalla Milagrosa cuenta varios centros de educación entre ellos el Instituto de Formación Artística, la Escuela Deportiva Multidisciplinaria, los cursos de Inglés y el primer Instituto de Educación Cooperativa, beneficiando así en el ámbito de la educación en el año 2019 a

4.675 personas

Inversión de más

₡ 2.334 millones
U\$S 367 mil

Solidaridad



En los momentos de alegría y dificultad otorgamos 15.563 subsidios a nuestros socios en sus diferentes modalidades

- **Educación**

∅ 514.850.000 / U\$S 81.079
2.630 Beneficiarios

- **Salud**

∅ 3.311.590.000 / U\$S 521.510
6.373 Beneficiarios

- **Fallecimiento**

∅ 3.397.200.000 / U\$S 534.992
3.742 Beneficiarios

- **Ayuda Solidaria**

∅ 966.251.000 / U\$S 152.166
2.818 Beneficiarios

Inversión más

∅ 8.190 millones

U\$S 1.289.747



DESEMPEÑO ECONÓMICO

Objetivos de Desarrollo Sostenible





El crecimiento sostenido y gradual se observan en las principales cuentas financieras expuestas. Medalla Milagrosa Ltda., no escatimo esfuerzos en recursos y sistemas de trabajo que estuvieron orientados a equilibrar las finanzas en los años 2018, 2019, sin embargo se ha logrado un crecimiento histórico e importante a nivel de resultados



Tipo de cambio a la fecha: 1 U\$A = G. 6.385



Riesgos de Créditos

En el área de riesgo crediticio contamos con 92 colaboradores, conformados por un plantel de jefaturas, analistas de créditos, recuperadores de créditos, técnicos de gestiones estratégicas y colaboradores de campo desempeñando durante el presente período un estudio analítico de las distintas solicitudes presentadas por los asociados que se ha caracterizado específicamente por el tratamiento de créditos (Análisis de alto impacto de riesgo por monto, respetando las exigencias estipuladas en el Manual de Créditos en las diversas modalidades y recuperación de créditos)

Los métodos de análisis utilizados por el área de Riesgos es en base al cumplimiento de Reglamentos Internos que son elaborados conforme al Marco Regulatorio (INCOOP)

A continuación se citan algunos puntos resaltantes para el momento del análisis;

1- Discernir sobre las normativas, reglamentos, manuales de

procedimientos, y otros documentos utilizados en la institución. Se ha socializado el manual de procedimientos sobre prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

2- Corroborar que todos los datos declarados coincidan con las referencias (laborales y personales) y las verificaciones Insitu (Comercial, Laboral, Particular).

3- Analizar el estado financiero del prestatario, en base a informes confidenciales.

4- Verificar antecedentes (periódicos, Google, etc.).

5- Elaborar balance de ingresos según documentaciones presentadas como también verificaciones realizadas.

6- Controlar que los datos brindados por el socio sean ciertos y reales.

7- Cotejar el destino del préstamo de manera a determinar su coherencia con el monto solicitado.

8- Solicitar dictámenes en base legales sobre casos específicos

9- Atender en forma personalizada a los socio que lo requieran sobre temas relacionados a análisis de créditos.

10- Realizar llamadas telefónicas a los socios para consultas o avisos.

11- Determinar un resultado ya sea favorable o no según lo establecido por las normativas vigentes.

Dentro del ejercicio 2019; los colaboradores fueron capacitándose constantemente. Por otra parte, se ha implementado un sistema de gestión proyectado a la morosidad de manera a mitigar el impacto de las provisiones, los cierres mensuales fueron exitosos a raíz de un trabajo de equipo donde se generaron buenos resultados contribuyendo con las cobranzas efectivas como también con el índice exigido por el ente regulador lo que habla del mejoramiento de la gestión con relación a años anteriores.

Además; se recibió nuevas flotas (Vehículos) para el personal de campo y se habilitó un área de atención al socio estableciendo una distribución de espacios físicos para un mejor ambiente laboral.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Acciones desarrolladas en pos del ambiente



Incorporamos la flota de vehículos autos 0km con combustibles flex, apuntando así a la mejora continua en nuestros activos fijos.



Utilizamos hojas con sello de reforestación, de acuerdo a las especificaciones del packaging del producto.



Promovemos la utilización del extracto de tarjetas de crédito de forma digital para los socios y colaboradores para evitar impresiones en papel.



Las impresoras que operan en las oficinas son multifuncionales.



Invitamos a nuestros colaboradores a reducir el consumo de energía, el consumo de agua y reducir el consumo de papel, por medio de publicidades internas.



Herramientas de digitalización de procesos internos

DESEMPEÑO SOCIAL Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Objetivos de Desarrollo Sostenible

1 FIN DE LA POBREZA	3 SALUD Y BIENESTAR	4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	17 SOCIEDAD PARA LAS OLAJES

Nuestro talento humano

59%



394 colaboradores



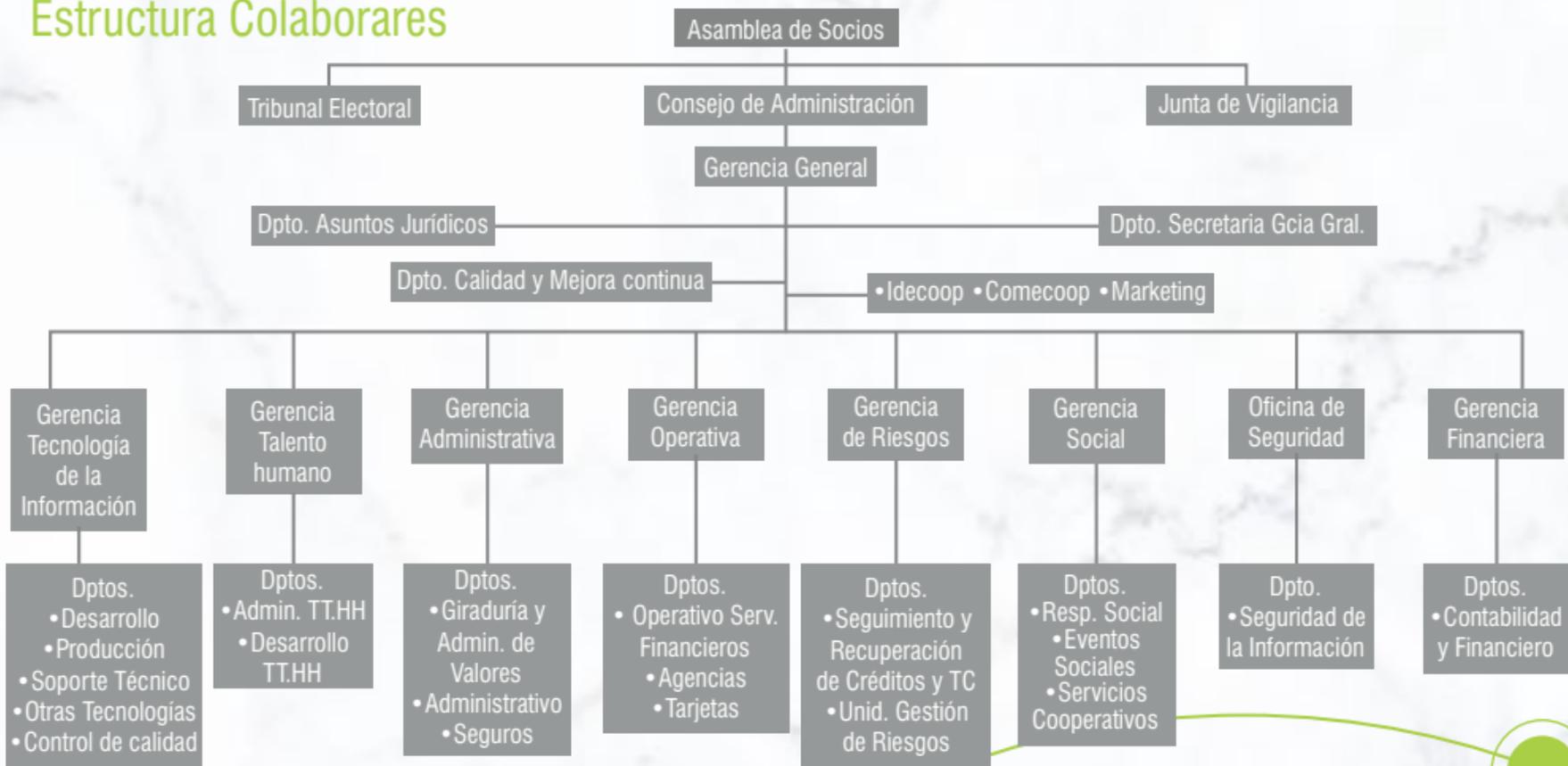
41%



269 colaboradores



Estructura Colaborares



Talento Humano

Contamos con una política orientada al desarrollo de las actividades productivas por este motivo:



Realizamos Evaluaciones de Desempeño Anuales, si los colaboradores llegan a obtener la calificación de “Sobresaliente” el Consejo de Administración define el premio y/o gratificación que será aplicado al mismo.



Gratificamos a los colaboradores que cumplen 10, 20 y 25 años con obsequios, brindis y reconocimiento con placa y correo electrónico a todo el plantel.



Felicitaciones al talento humano por el buzón de quejas y sugerencias, de manera trimestral/semestral.



Se realizan reconocimientos a los cajeros que no hayan tenido diferencias en caja durante 3 meses.



No realizamos discriminación para la incorporación del personal de ningún tipo, ni de raza, sexo, orientación sexual, situación económica, clase social, etc.



Cada colaborador en el día de su cumpleaños goza de una licencia especial de medio día.



Se contrataron 85 colaboradores, de los cuales 50 son mujeres y 35 hombres, 30 aprendices, de los cuales 21 son mujeres y 9 hombres, dando impulso al primer empleo.

Los colaboradores cuentan con varios beneficios como plus a sus ingresos, pagos por almuerzos, títulos obtenidos, antigüedad laboral, incentivos por producción, gratificación a mitad de año, bonificación familiar mayor a lo que estipula la ley, apoyo educacional con becas proveídas.

123 Pasantes estudiantiles tanto de colegios y/o universidades tuvieron la oportunidad de una práctica de aprendizaje para su inserción al mercado laboral.



Actividades comunitarias

Medalla en tu Barrio es una actividad que se desarrolla dentro en un programa social en la comunidad asistiendo a personas en diferentes servicios de primera necesidad, socios y no socios, prestando atención a más de 684 personas en las diferentes modalidades

- Clínica Médica
- Pediatría
- Ginecología
- Odontología
- Nutrición
- Peluquería
- Entrega de medicamentos
- Vacunación de mascotas
- Vacunación de personas

Esta actividad se desarrollo en 5 oportunidades durante todo el año, en los barrios con escasez en el acceso a los servicios mencionados.

Fueron atendidos



Mujeres 467



Hombres 217

Festividad del Día del niño



● Obsequiamos a los hijos de socios y no socios de la comunidad en un evento desarrollado en el local del Complejo Social y Deportivo, teniendo un alcance de 1.500 niños, además de compartir momentos gratos con juegos, festivales, sorteos, meriendas.

● Estas actividades se replicaron en las diferentes agencias del interior del país, Carapeguá, Concepción y Ciudad del Este, brindando meriendas y juguetes para los hijos de socios y no socios de la comunidad, llegando así a más de 5.400 niños.



Día de la familia

- Es un evento artístico e institucional de calidad orientada a la familia, donde se tuvo una participación total de 596 personas.

Inversión

₡ 55.889.200

U\$S 8.753



Donaciones y aportes a la comunidad



- Es política institucional cumplir con el séptimo principio cooperativo “Compromiso con la comunidad”, asistiendo con ayuda económica e insumos: a 9 compañías del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Paraguay, Hospitales de nuestras zonas de influencias, diferentes colegios y escuelas de la comunidad, ubicados en los Departamentos Central, Concepción, Alto Paraná, Paraguari y otros departamentos.

Inversión

₡ 341.055.870

U\$S 53.415



Reconocimientos

Crear una buena impresión en el primer contacto con los socios a través de nuestros servicios, hizo que nos convirtamos en una de las primeras opciones al posicionarnos como “lo primero que les viene a la mente al recomendar a una cooperativa confiable”.

A esto se suma, tener atributos estrellas que se convierten en el factor diferenciador ante la competencia.

Por 6to año consecutivo somos reconocidos como “**Top of mind**” en todo el país.



Participaciones



Consultora Técnica Especializada
Orientada al desarrollo cooperativo



Alianzas



Alianzas



Kingo



**credit
smart**



UCSA
UNIVERSIDAD



PROSALUD



**SSM SANATORIO
SAN MARTIN**



**SANATORIO
San José**



**CENTRO OJOS
OPTICA**



CROCK



CAT

Alianzas



santa clara
medicina prepaga



• EL •
BODEGÓN



outdoors

MARTEL

MERRELL



edan

Alcance en Redes Sociales



Cantidad de Publicaciones

1.599



Alcance

16.918.093



Visualizaciones

22.284.048



Interacciones

1.084.278



Me gusta

214.217



Compartir

17.709



Comentarios

60.151



Consultas Gestionadas

29.864



SMS enviados desde Marketing

1.311.019

The background features a soft-focus image of a forest with tall, thin trees. Overlaid on the left side are three large, semi-transparent green circles of varying shades, creating a layered effect.

Dirección General

Presidente Abog. Lorenzo Barrero

Gerente General Ariel Cañiza

Gerente Social Ing. Fátima Cañete

Edición

Dpto. Responsabilidad Social

Lic. Susana Cristaldo

Lic. Eduardo Valenzuela

Diseño y diagramación

Dpto. Marketing Lic. David Galeano,

Marcelo Ramírez, Laura Saucedo

Formato digital

www.medalla.coop.py