BS2011

Balance Social

de la Asociación Mutual de Protección Familiar

PROGRAMAS PROAHTA Y QUALIDIAB

ODONTOLOGÍA

AHORRO MUTUAL

ASESORAMIENTO LEGAL

AHORRO MUTUAL

TURISMO

SERVICIO DE SALUD

PROVEEDURÍA

MUTUALISMO EN LA SALUD PREVENTIVA

ELLOS PINTAN FUERTE

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DINERO

AYUDAS ECONÓMICAS

ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DINERO

ATENEO MUTUAL

ELLOS PINTAN FUERTE

ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL

BECAS DE ESTUDIO

SUBSIDIOS

ÓPTICA

Asociación Mutual
de Protección Familiar
Matrícula INAES 1856 C.F.

Balance Social 2011
de la Asociación Mutual de Protección Familiar

Contenido

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de AMPF página 07

Capítulo I Introducción al Balance Social página 09

Capítulo II Cuadro de Balance Social al 31/12/11 página 13

Capítulo III Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos

3.1 Adhesión Voluntaria

3.1.1 Asociados página 21

Gráfico: Medios de conocimiento página 21

Gráfico: Tendencia mensual de altas página 21

3.2 Organización Democrática

3.2.1 Comisión Directiva vigente página 22

3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos página 23

3.2.3 Participación de los asociados: "Potenciando una visión compartida" página 24

3.2.4 Comunicación con el asociado página 24

3.3 Neutralidad Institucional

3.3.1 Perfil de asociado página 25

Reempadronamiento de asociados página 25

Gráfico: Asociados por Estado Civil página 25

Gráfico: Composición de asociados por rango de edad página 25

Gráfico: Pasatiempos de los asociados página 25

3.3.2 Nuestra Gente página 26

Gráfico: Composición por nivel de estudio página 26

	Gráfico: Mujeres en altos cargos	página 26
	Gráfico: Composición por edad	página 26
3.4	**Contribución Económica acorde a los servicios a percibir**	
3.4.1	Servicio Social	página 27
	Programa Nacional de Cuidadores Domiciliarios	página 27
	Convenio con el Concejo Nacional de Mujeres	página 32
	Atención Primaria de la Salud	página 32
3.4.1.1	Becas	
	Gráfico: Motivos de conformidad	página 33
	Gráfico: Destino del beneficio	página 33
	Gráfico: Conformidad con el servicio	página 33
3.4.1.2	Servicio de Orientación y capacitación ocupacional	
	Programa de Voluntariado	página 34
	Cuadro: Solidaridad en números	página 34
3.4.1.3	Biblioteca	
	Gráfico: Libros retirados	página 35
	Gráfico: Resultados de encuestas a asociados: índice de conformidad	página 35
	Servicio de búsqueda en línea de la Biblioteca	página 35
	Creación de la Biblioteca Virtual	página 36
	Creación de la Bibliotecas en las salas de espera de las delegaciones	página 36
3.4.1.4	Subsidio por escolaridad primaria	
	Gráfico: Resultados encuesta de satisfacción a los asociados	página 36
	Gráfico: Resultados encuesta de satisfacción a los asociados	página 36
3.4.1.5	Asistencia para el desempeño funcional	
	Gráfico: ADF por mes	página 37
	Gráfico: Ranking de ADFs por Delegaciones	página 37
	Terapia ocupacional en delegación	página 37
	Casos destacados	página 38
	COPIDIS	página 39
	Musicoterapia	página 40
3.4.1.6	Turismo	
	Salidas de miniturismo	página 41
	Destino más visitados	página 41
3.4.2	Servicio de Salud	
	Gráfico: Detalle de interconsultas realizadas	página 41
3.4.2.1	Odontología	
	Gráfico: detalle de prácticas	página 42
3.4.2.2	Óptica	
	Gráfico: Lentes entregados por delegación	página 42

3.4.3	Servicios Económicos	página 42
3.4.3.1	Servicio de Ahorro Mutual	página 42
3.5	**Capitalización Social de los excedentes**	
3.5.1	Calidad	página 44
3.5.2	Tecnología	página 44
3.6	**Educación y capacitación social y mutual**	
3.6.1	Formación de trabajadores de la Mutual	página 46
3.6.2	Nuevas tecnologías en capacitación	página 46
3.7	**Integración para el Desarrollo**	
3.7.1	Detalle de Presentaciones Institucionales	página 47
3.7.2	Mutuales en Convenio	página 47
3.7.3	Convenios Nacionales	página 48
3.7.4	Convenios Internacionales	página 48
3.7.5	Participación en Confederaciones y Federaciones	página 49
3.7.6	Participación en Congresos Nacionales e Internacionales	página 50
3.7.7	Detalle de campañas especiales	página 54
Capítulo IV	Programas. Concursos y eventos	
	V Concurso de fotografía : Trabajos	página 55
	Programa “Ellos pintan fuerte”	página 56
	Muestra: Pintoncitos Amancaes	página 57
Capítulo V	Encuesta nacional 2011	página 59
Capítulo VI	COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas	página 61
Una invitación a acercarse		página 68

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de la Asociación Mutual de Protección Familiar

Visión

Imaginamos a la AMPF alcanzando un grado de excelencia en la prestación de los servicios y beneficios que mejoren la calidad de vida de los asociados y sus familias en todo el país.

También vislumbramos su creciente y gravitante participación en el orden nacional e internacional, integrando federaciones, confederaciones y organizaciones supranacionales.

Misión

Nuestra misión es atender las necesidades de los asociados y sus familiares no satisfechas, cualquiera sea el motivo de la carencia, generando acciones concretas para lograr el establecimiento de igualdad de oportunidades, con justicia y equidad.

Virtudes

El comportamiento ético para nuestra organización, implica asumir el compromiso de actuar sobre la base de las siguientes virtudes:

- Solidaridad con nuestros asociados y con la comunidad en su conjunto

- Honestidad procedimientos transparentes, comunicación y responsabilidad ante nuestros Representados.

- Idoneidad innovación, eficiencia, impulso de cambios que generen nuevos servicios o mejoren los actuales

y trabajo con calidad humana en todo el ámbito de la Mutual, con una dirigencia que definirá la política y la orientación estratégica, con conciencia plena de la potencialidad de sus fortalezas y de la necesaria superación de sus debilidades.

• Organización la estructura operativa contará en aquello que haga falta, con la asistencia profesional que todo emprendimiento destinado al éxito requiere, potenciando así la tarea de gran calidad y de resultados benéficos, que posibiliten el crecimiento constante y durable a que aspiramos para nuestra entidad, pero sobre todo, pensando de modo prioritario en quienes las componen, LOS ASOCIADOS Y SU GRUPO FAMILIAR.

Política de Calidad

Cumplir responsablemente con los principios del mutualismo que dan origen a la organización y mejorar los servicios y procesos a favor de la transparencia institucional y la satisfacción de sus asociados.

Capitulo 1

Introducción al Balance Social

Potenciación del Modelo de atención integral
Desde la Asociación Mutual de Protección Familiar (AMPF) nos proponemos tomar este concepto, y profundizarlo abarcando las esferas biológicas, psicológicas, social y ambiental del asociado y su familia en aspectos vinculados a la prevención de la salud.

El equipo de atención primaria de la salud está compuesto por el médico de familia, el trabajador social y el psicólogo.

Trabajando con diversas líneas complementarias de acción:

- **Programas preventivos de salud:** salud femenina, HTA y DBT tipo II, Chagas, dengue, TBC entre otros.

- **Programas de calidad de vida:** son encuentros participativos mensuales en los que se desarrollan acciones de promoción y prevención para el mejoramiento de la calidad de vida. Se propicia un espacio de participación de los asociados en el ámbito de la mutual, buscando que los mismos se apropien de conocimientos que les permitan cuidar de su salud y tener recursos para prevenir enfermedades.

- **Recordatorios personalizados:** para realizar chequeos clínicos, odontológicos, fechas de va-

cunaciones y recomendaciones higiénico dietéticas estacionales, etc.

- **Publicación de artículos Médicos:** en el "Correo Solidario" de prevención de las enfermedades más comunes en nuestra población.

Generación de nuevos servicios
Ahorro Mutual
Servicio pensado especialmente para estimular la capacidad ahorrativa de los asociados que tendrán la posibilidad de confiar sus ahorros a la Mutual.

Compromiso con el medio ambiente
Campaña nacional de Ahorro de Papel "Pequeñas ideas al servicio de la sustentabilidad"
Atentos al compromiso existente entre la Mutual y la Oficina del Pacto Global de las Naciones Unidas, se realizó una campaña de ahorro de papel, cuyo objetivo principal es crear conciencia acerca de la importancia del ahorro del papel para el cuidado del medio ambiente y la reducción del consumo en un 10%. Estos objetivos fueron cumplidos exitosamente logrando una muy buena participación.

Capacitación y desarrollo de recursos
Jornadas de integración
Durante los días 18 y 19 de abril se llevó a cabo la Jornada de Integración y Desarrollo "Confianza, base esencial del progreso mutual", cuyo objetivo es propiciar conocimiento de las líneas estratégicas anuales, generar espacios de

consulta y aprovechar el intercambio de experiencias; en la que participaron todos los delegados, encargados de anexo y gerentes, siendo un total de 80 personas. Las actividades se llevaron a cabo entre las instalaciones de la Sede Central y la casa Ruca Quili, que la Mutual posee en Manuel B. Gonnet.

Así también se han llevado a cabo jornadas en las que participan empleados, profesionales y delegados de una región en particular.

El principal objetivo es lograr la integración y desarrollo, para así conformar sólidos equipos de trabajo con todo el personal de las distintas delegaciones y anexos del país.

Integración con el Estado

Terapia Ocupacional

Se firmó un convenio con la Comisión para la plena participación e integración de las personas con discapacidad (COPIDIS) a través del cual se logró el apoyo económico del proyecto "Adaptación de la vivienda: una herramienta para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad" , cubriendo la compra de ayudas técnicas, elementos de ortopedia y materiales para 10 familias residentes en CABA.

Curso de formación de Cuidadores Domiciliarios

Se realizó en convenio con la Secretaria General de Niñez, Adolescencia y Familia, del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación la implementación del Primer Componente del Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios a través de un Curso de Cuidadores. El objetivo del mismo es capacitar a las personas de la comunidad a fin de brindar apoyo domiciliario a los adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónicos y terminales , en situación de riesgo social y de esta manera mejorar la calidad de vida de los mismos, favoreciendo la re-socialización al mantenerlos en su hogar e insertos en la sociedad, evitando y/o postergando su internación institucional.

Calidad de Gestión

Aplicación de las normas internacionales ISO 9001 de Gestión de Calidad

Se realizó con éxito la re certificación de los servicios de educación de la mutual, que comprenden el otorgamiento de becas secundarias, terciarias y universitarias; el subsidio por escolaridad primaria y la Biblioteca Mutual.

Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas
COP – ONU

AMPF obtuvo la distinción de 'Advance' (Avanzado), otorgada por el Pacto Global de Naciones Unidas, en el marco de la III Asamblea Nacional del Pacto Global en Argentina, en reconocimiento por la calidad de nuestra COP – Comunicación de Progreso – incluida en el Balance Social 2010. Recibió en nombre de la AMPF el Gerente General Gastón Ricciardi.

Renovamos nuestro compromiso con los 10 principios de Pacto Global e incorporamos la COP nuevamente a nuestro documento por tercer año consecutivo.

Alfredo Sigliano
Presidente, diciembre 2011

Capitulo ll

Balance Social
Ejercicio Nº 17 del 01/01/2011 al 31/12/2011

3.1 Principio de ADHESIÓN VOLUNTARIA

Este tipo de adhesión comprende el ingreso y salida de los asociados del sistema Mutual, sin más restricción que la determinada por el estatuto.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Asociados				
1	Altas de Asociados Activos	10.651	7.587	-3.064	-29%
1	Altas de Asociados Participantes	2.066	2.539	473	23%
1	Altas de Asociados Adherentes	981	1.202	221	23%
1	**Altas de Asociados durante el ejercicio**	**13.698**	**11.328**	**-2.370**	**-17%**
1	Bajas de Asociados Activos	7.325	7.225	-100	-1%
1	Bajas de Asociados Participantes	1.714	1.609	-105	-6%
1	Bajas de Asociados Adherentes	676	938	262	39%
1	**Bajas de Asociados durante el ejercicio**	**9.715**	**9.772**	**57**	**1%**
1	Saldo Asociados Activos Vigentes	71.877	72.410	533	1%
1	Saldo Asociados Participantes Vigentes	6.874	7.654	780	11%
1	Saldo Asociados Adherentes Vigentes	1.668	1.911	243	15%
1	**Saldo de Asociados Vigentes durante el ejercicio**	**80.419**	**81.975**	**1.556**	**2%**
1	Cantidad de empleados asociados	250	263	13	5%
1	Porcentaje de empleados asociados (%)	72	66	-6	-8%
	Padrino Solidario				
	Cantidad de Padrinos	4.024	5.007	983	24%
	Cantidad de Ahijados	4.739	5.374	635	13%
	Cantidad de canjes	1.049	983	-66	-6%
	Asociados reempadronados (%)	53	68	15	28%

Fuentes: Desarrollo, Comunicación Social, Recursos Humanos

3.2 Principio de ORGANIZACIÓN DEMOCRÁTICA

El asociado no sólo participa en el uso de los servicios sino también en la votación que permite la elección de los miembros de Comisión Directiva, así como también en el control de las actividades y del patrimonio de la Mutual.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
10	Reuniones Comisión Directiva Ordinarias	12	12	0	0%
10	Reuniones Comisión Directiva Extraordinarias.	5	4	-1	-20%
10	Asambleas Ordinarias	1	1	0	0%
10	Asambleas Extraordinarias	0	0	0	0%
	Delegaciones				
1	Cantidad de Delegaciones nacionales	38	39	1	3%
1	Cantidad de Delegaciones internacionales	1	1	0	0%
1	Cantidad de Anexos	30	31	1	3%
	Comunicación con el asociado				
	Centro de orientación al asociado				
	Cantidad de llamadas recibidas de asociados	7.537	11.679	4.142	55%
	Cantidad de llamadas realizadas a asociados	496	1.109	613	**124%**
	Cantidad de llamadas recibidas de no asociados	12.446	15.323	2.877	23%
	Encuestas de satisfacción				
	Cantidad de asociados encuestados *ver capítulo V*	782	926	144	18%
	Correo Solidario				
	Ediciones (cant.)	7	7	0	0%
	Páginas Promedio (cant.)	32	28	-4	-13%
	Tirada por edición (cant. de ejemplares)	75.000	78.000	3.000	4%
	Envíos a domicilio (cant.)	68.000	70.000	2.000	3%
	Envíos a delegaciones (cant.)	7.000	8.000	1.000	14%
	Mensajes de texto (SMS) enviados a asociados *Nota 1*	373	75.272	74.899	**20080%**
	Mails enviados a asociados	7.577	14.208	6.631	88%
	Ediciones del Boletín "Novedades"	6	7	1	17%
	Página Web				
	Cantidad de visitas a la página web	39.011	38.836	-175	0%
	Pautas				
	Periódico	42	43	1	2%
	Radio	97	78	-19	-20%
	Revista	30	29	-1	-3%
	Televisión	16	22	6	38%
	Otros	6	12	6	**100%**

Nota 1: Este medio se comenzó a utilizar en Diciembre de 2010.

Fuentes: Presidencia, Desarrollo, Comunicación Social

3.3 Principio de NEUTRALIDAD INSTITUCIONAL

No se admite la discriminación bajo ningún aspecto, política, religiosa, ideológica, racial y gremial.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Asociados				
3,5,6	Femenino (cant.)	53.126	54.416	1.290	2%
3,5,6	Masculino (cant.)	27.295	27.559	264	1%
3,5,6	Femenino (%)	66	66	0	1%
3,5,6	Masculino (%)	34	34	0	-1%
	Nacionalidades				
3,5,6	Argentina	78.316	79.949	1.633	2%
3,5,6	Paraguaya	657	709	52	8%
3,5,6	Chilena	492	560	68	14%
3,5,6	Boliviana	158	163	5	3%
3,5,6	Uruguaya	124	122	-2	-2%
3,5,6	Italiana	229	219	-10	-4%
3,5,6	Española	101	97	-4	-4%
3,5,6	Alemana	25	26	1	4%
3,5,6	Otros	319	130	-189	-59%
	(Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros)				
	Empleados				
3,5,6	Femenino (cant.)	203	233	30	15%
3,5,6	Masculino (cant.)	147	160	13	9%
3,5,6	Femenino (%)	1	1	0	2%
3,5,6	Masculino (%)	0	0	0	-3%

Fuente: Desarrollo, Recursos Humanos

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

La contribución del asociado a través de la respectiva cuota, promueve más y mejores servicios y representa también el esfuerzo personal y solidario, base del sistema.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Ayudas Económicas				
	Fondos Propios (FP) y Fondos de Terceros (FT)				
	Ayudas otorgadas FP y FT	66.037	63.304	-2.733	-4%
	Plazo promedio (meses)	27	29	2	8%
	Servicio de Salud				
	Profesionales	344	385	41	12%
1	Asociados con Módulo Ambulatorio	50.352	52.674	2.322	5%
1	Delegaciones y anexos en la que se presta	61	63	2	3%
1	Consultas atendidas	87.442	140.440	52.998	61%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
1	Prestadores externos	476	547	71	15%
8,9	Puntos de Retiro de residuos patológicos	42	53	11	26%
1	Interconsultas y análisis complementarios	28.548	23.934	-4.614	-16%
1	Prácticas especializadas	25.467	29.695	4.228	17%
1	Análisis clínicos	10.449	7.434	-3.015	-29%
	Odontología				
1	Total de asociados atendidos	18.020	22.725	4.705	26%
1	Profesionales	72	74	2	3%
1	Practicas realizadas	2.392	2.678	286	12%
1	Cantidad de delegaciones con equipamiento odontológico	25	34	9	36%
1	Porcentaje de prótesis e implantes financiados (%)	70	74	4	6%
	Servicio de óptica				
1	Lentes entregados	3.065	3.616	551	18%
1	Cirugías y prácticas	106	283	177	**167%**
1	Cantidad de lentes “Flex” entregados	833	1.217	384	46%
	Programa de medicamentos				
1	Tratamientos Iniciados Históricamente	6.086	7.303	1.217	20%
1	Asociados que iniciaron el programa	875	1.067	192	22%
1	Medicamentos comprados HTA (blíster)	133.524	161.564	28.040	21%
1	Medicamentos comprados Diabetes (blíster)	57.657	69.764	12.107	21%
	Ortopedia				
1	Elementos entregados	2.041	2.582	541	27%
1	Artículos comprados	1.531	1.944	413	27%
	Farmacia				
1	Asociados atendidos en Sede Central	1.405	1.591	186	13%
1	Asociados atendidos en Delegaciones	6.547	7.080	533	8%
1	Pedidos de Asociados en Delegaciones	31.965	31.646	-319	-1%
1	Compras de Asociados de otras mutuales atendidos por convenio	928	1.052	124	13%
1	Promedio de Descuento realizado (%)	34	35	1	3%
	Kinesiología				
1	Sesiones autorizadas	6.197	16.324	10.127	**163%**
	Servicio Social				
	Profesionales	41	46	5	12%
1	Asociados atendidos	10.375	10.905	530	5%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Servicios Locales				
1	Cantidad de servicios ofrecidos	26	14	-12	-46%
	Orientación y capacitación ocupacional				
	Actividades *Antes: "Proyecto Ocupacional"*				
1	Talleres "Socios para otros socios"	37	39	2	5%
1	Asociados participantes en Talleres "Socios para otros socios"	227	213	-14	-6%
1	Grupos solidarios	6	8	2	33%
	Apoyo en la capacitación en oficios y computación				
1	Asociados becados en cursos de oficios y otros	81	96	15	19%
	Recreación y ocupación del tiempo libre				
	Asociados participantes en jornadas	5.380	4.578	-802	-15%
	Asociados participantes en talleres	750	768	18	2%
	Voluntarios				
	Asociados capacitadores en Talleres de "Socios para otros socios"	39	32	-6	-18%
	Asociados participantes en Grupos y actividades solidarias	66	104	38	58%
	Emergencia habitacional y alimentaria				
1	Cantidad de casos de Emergencia Habitacional	8	13	5	63%
1	Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria	6	3	-3	-50%
	Asistencia para el desempeño funcional (ADF)				
1,2	Cantidad de casos	66	112	46	70%
1,2	Cantidad de casos provenientes del seguimiento del Sub. por discapacidad	20	8	-12	-60%
	Subsidios y Asignaciones				
1	Por fallecimiento (cant.)	524	601	77	15%
1	**De sepelio (cant.)**	689	761	72	10%
1,2	Por discapacidad (cant.)	136	114	-22	-16%
1	Por casamiento (cant.)	47	56	9	19%
1	Por nacimiento y/o adopción (cant.)	72	71	-1	-1%
1	**Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.)**	**1.428**	**1.603**	**175**	**12%**
	Subsidios por escolaridad primaria				
1	Cantidad de Subsidios	284	217	-67	-24%
1	Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos)	699	519	-180	-26%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
1	Elementos entregados	2.774	1.559	-1.215	-44%
	Becas				
1	Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.) *Ver Nota 2*	222	255	33	15%
1	Becas secundarias Renovaciones	226	260	34	15%
1	Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.)	145	110	-35	-24%
1	Becas universitarias y terciarias Renovaciones	65	80	15	23%
	Total de becas otorgadas (cant.)	**658**	**705**	**47**	**7%**
	Biblioteca				
1	Libros Prestados	7.457	8.239	782	10%
1	Libros Comprados	2.224	1.615	-609	-27%
	Fondo Bibliográfico (en unidades)	19.518	23.720	4.202	22%
	Stock de libros (Libros disponible para retiro)	6.734	6.627	-107	-2%
1	Circulación de libros per cápita	4	5	1	25%
	Turismo				
	Operaciones realizadas	110	90	-20	-18%
	Personas que utilizaron el servicio	228	200	-28	-12%
	Salidas de Miniturismo	8	6	-2	-25%
	Porcentaje de operaciones financiadas *Ver Nota 3*	30	20	-10	-33%
	Asesoramiento Legal y Previsional				
1	Asesoramiento Legal - casos atendidos	245	233	-12	-5%
1	Asesoramiento Previsional - casos atendidos	252	126	-126	-50%
1	Asesoramiento Legal en Delegaciones	1.116	1.164	48	4%
	Proveeduría				
	Artículos varios	901	814	-87	-10%
	Ventas realizadas	727	705	-22	-3%
1	Porcentaje de artículos financiados	100	100	0	0%
	Remesas				
	Cantidad de operaciones realizadas	1.864	2.392	528	28%
	Cantidad de asociados que utilizaron el servicio	509	665	156	31%

Nota 2: según consta en acta, abril 2011.

Nota 3: el servicio de financiamiento es brindado por la Mutual con el fin de facilitar el acceso a los servicios de Turismo a los asociados.

Fuentes: Desarrollo, Servicio Social, Servicio Ocupacional, Subsidios, Turismo, Proveeduría, Biblioteca, Servicio de Salud, Farmacia, Operativa, Comunicación Social.

3.5 Principio de CAPITALIZACIÓN SOCIAL DE LOS EXCEDENTES

Puede ocurrir que entre los costos y la producción de los servicios se genere un excedente, el mismo no se considerará como una ganancia a distribuir sino que formará parte del capital de la Mutual posibilitando su utilización en pos de nuevos servicios.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Fondo Solidario				
1	Casos aprobados (cant.)	93	80	-13	-14%
	Padrinazgos				
1	Instituciones apadrinadas	1	1	0	0%
	Gestión de la Calidad	3	3	0	0%
1	Cantidad de servicios certificados	3	4	1	33%
	Cantidad de Auditorias Internas realizadas				
	Gestión				
	Porcentaje de actividad de servicios críticos	100	100	0	0%
	Obras de mejoras realizadas	20	27	7	35%
	Cantidad de M2 de espacio saludable *Nota 4*	-	1.965	1.965	**100%**
	Nuevo Indicador				
1	**Centro de Atención al empleado**				
	Cantidad de llamadas recibidas	3.140	1.643	-1.497	-48%

Nota 4: Se ha considerado como "espacio saludable" aquel que cumple con los parámetros de accesibilidad, funcionalidad, ergonometría e identidad apropiados para la optimización del espacio y el desarrollo de todas las actividades de los asociados y el personal en forma saludable.

Fuentes: Servicio Social, Servicio de Salud, Recursos Humanos

3.6 Principio de EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN SOCIAL Y MUTUAL

La función social de la Mutual se verá desarrollada a partir de la promoción de la educación y la capacitación de sus asociados, del personal y de la comunidad en general. El fomento de la enseñanza es uno de los objetivos primordiales del sistema mutual.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
1, 10	**Formación de trabajadores de la Mutual**				
1, 10	Cantidad de actividades de carácter funcional	41	24	-17	-41%
1, 10	Cantidad de asistentes	93	69	-24	-26%
1, 10	Cantidad de actividades de carácter transversal	9	41	32	**356%**
1, 10	Cantidad de asistentes	88	252	164	**186%**
1, 10	**Formación de asociados y comunidad**				
1, 10	Cantidad de actividades	2	4	2	**100%**

Fuentes: Instituto de Capacitación "Carlos Castillo", Recursos Humanos, Servicio Social, Calidad

3.7 Principio de INTEGRACIÓN PARA EL DESARROLLO

El buen desarrollo del sistema requiere integrarse no sólo dentro de la misma Mutual, sino con todas aquellas instituciones que tengan un fin solidario. La participación federativa y confederativa y los convenios intermutuales, son los mecanismos idóneos.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Presentaciones Institucionales	2	1	-1	-50%
1	Convenios Intermutuales	40	42	2	5%
1	Convenios Nacionales e Internacionales	8	11	3	38%
4	Representantes de la Mutual que participan en Federaciones y Confederaciones	8	11	3	38%
	Congresos Nacionales e Internacionales	7	9	2	29%
7	Campañas especiales	16	40	24	**150%**

Fuentes: AMPF, Servicio Social, Recursos Humanos, Comunicación Social, Instituto de Capacitación

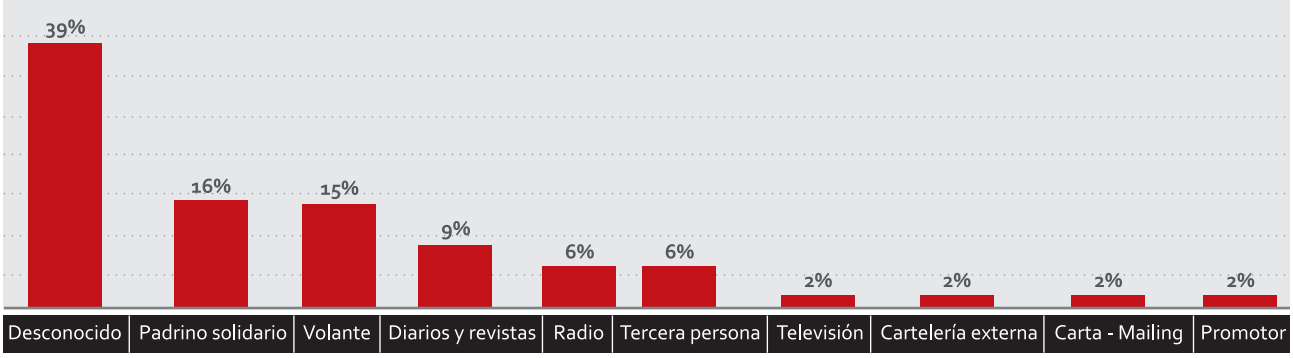
Capitulo lII

Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos

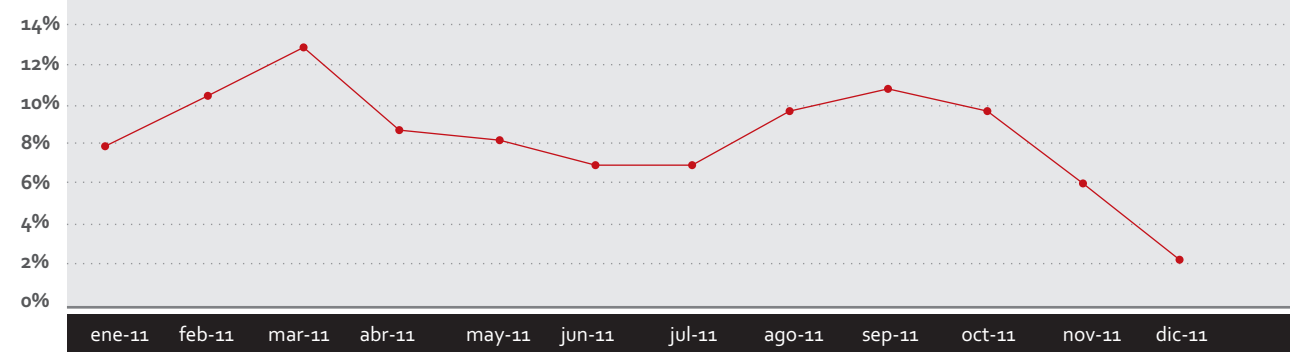
3.1 Adhesión Voluntaria

3.1.1 Asociados

Medios de conocimiento



Tendencia mensual de altas



3.2 Organización Democrática

3.2.1 Comisión Directiva vigente

El cumplimiento de este principio se ve representado, entre otros, por los siguientes indicadores:

I La realización de reuniones periódicas de La Comisión Directiva en las que se tratan las decisiones estructurales para su aprobación.
II La elección de los miembros de la Comisión Directiva, a través de la aprobación de los candidatos por una Asamblea de Asociados.

Presidente
Alfredo Sigliano

Vicepresidente
Francisco Jose Savoini

Secretario General
Camilo R. Lanaro

Secretario Ejecutivo
Dario Martínez Corti

Secretario de Actas
Andrés B. Román

Tesorera
Graciela I. Galera

Protesorero
Norberto Gabriel Tsujoi

Vocal Titular
1º Arnoldo H. Cesar

Vocal Titular
2º Ulises R. Pistarchi

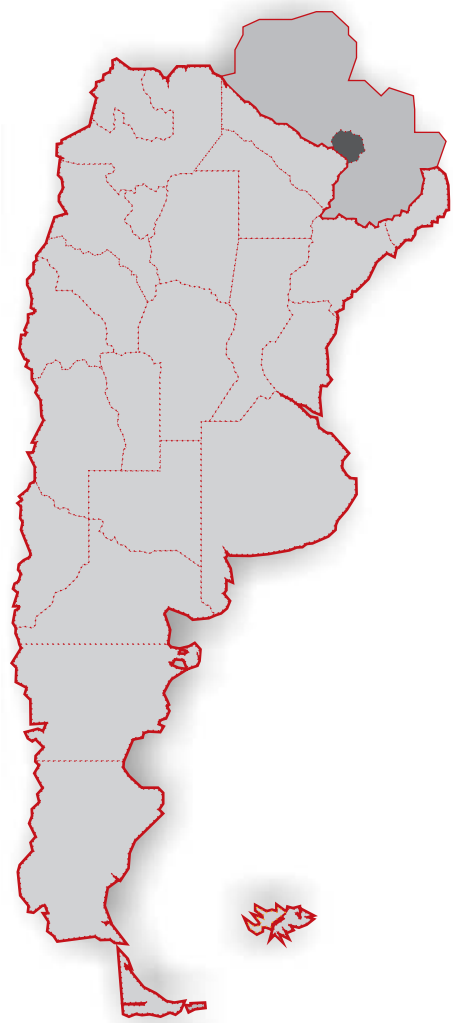
Vocal Titular
3º Hugo Héctor Bozzini

Vocal Suplente
1º Juan Galli

Vocal Suplente
2º María Cristina Gonzalez

Vocal Suplente
3º Mario Alfredo Rosales

3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos



Buenos Aires
Sede Central
Delegación Bahía Blanca
Delegación Florencio Varela
Delegación Lanús
Delegación La Plata
Delegación Mar del Plata
Delegación Mercedes (ba)
Delegación Morón
Delegación Quilmes
Delegación San Justo
Delegación San Martín
Delegación San Miguel
Delegación Tandil
Anexo Berisso
Anexo Burzaco
Anexo Caballito
Anexo Chascomús
Anexo Guernica
Anexo Monte Grande
Anexo Olavarria
Anexo Pergamino
Anexo San Nicolás
Anexo Villa Lugano
Anexo Balcarce
Anexo Junín

Catamarca
Delegación Catamarca

Chaco
Delegación Resistencia
Anexo Roque Sáenz Peña

Chubut
Anexo Comodoro Rivadavia

Córdoba
Delegación Córdoba
Anexo H. Grande - La Falda
Anexo Río Cuarto

Corrientes
Delegación Corrientes
Delegación Goya
Anexo Curuzú Cuatia

Entre Rios
Delegación Concordia

Formosa
Delegación Formosa

Jujuy
Delegación S. S. de Jujuy

La Pampa
Anexo Santa Rosa

La Rioja
Delegación La Rioja
Anexo Chilecito

Mendoza
Delegación Mendoza
Anexo San Rafael
Anexo Villa Guaymallén

Misiones
Delegación Posadas

Neuquén
Delegación Neuquén
Anexo Cutral Co
Anexo Zapala

Río Negro
Anexo General Roca
Anexo Bariloche

Salta
Delegación Salta
Anexo Metán
Anexo S. R. de la Nueva Orán

San Juan
Delegación San Juan
Anexo Caucete

San Luis
Delegación San Luis
Anexo Villa Mercedes

Santa Cruz
Anexo Río Gallegos

Santa Fe
Delegación Rosario
Delegación Santa Fe
Anexo Carcarañá

Santiago del Estero
Delegación Sgo. del Estero

Tucumán
Delegación Concepción
Delegación Tucumán

Paraguay
Delegación Encarnación

3.2.3 Participación de los asociados
"Potenciando una visión compartida"

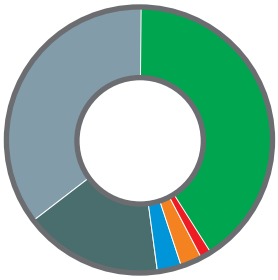
Durante el año 2011 se realizaron tres encuentros entre los asociados y las autoridades de la mutual.
Los mismos fueron en las delegaciones de Bahía Blanca, Catamarca y la Rioja, contando cada una con 30, 25 y 51 participantes respectivamente.

3.2.4 Comunicación con el asociado
3.2.4.1 Páginas más visitadas en la web de la mutual

- Delegaciones
- Salud
- Servicios
- Legal

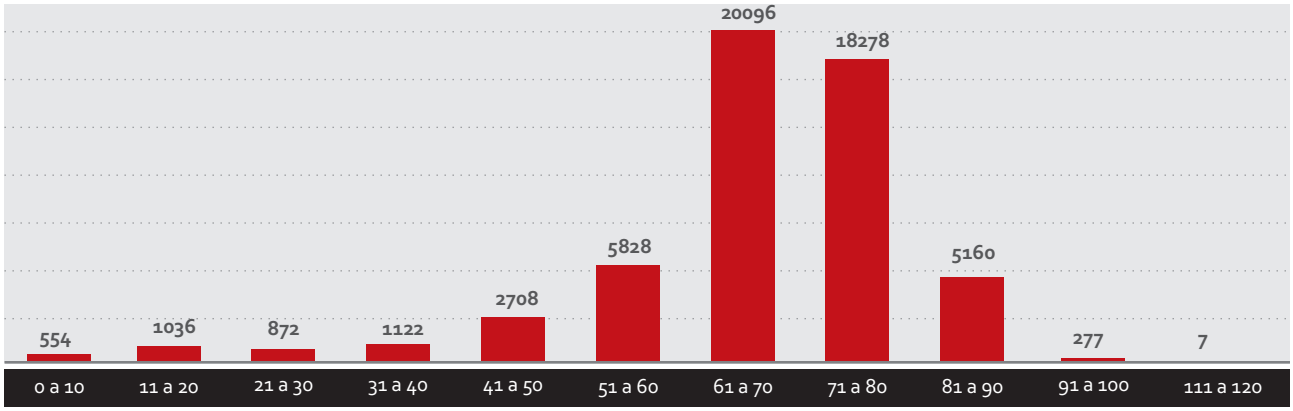
3.3 Neutralidad Institucional
3.3.1 Perfil de asociado

Asociado por estado civil

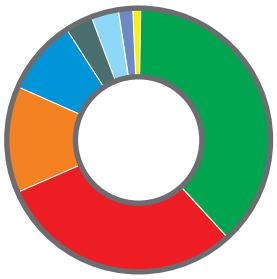


Casado	41%
Concubinato	1%
Divorciado	3%
Separado	3%
Soltero	17%
Viudo	35%

Composición de asociados por rango de edad



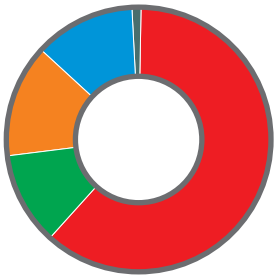
Pasatiempos de los asociados



Otros pasatiempos	Baile
Ningún pasatiempo	Pintura
Costura / Bordado / Tejido	Fotografía
Lectura / Literatura	Futbol
Naipes	Ningún Deporte

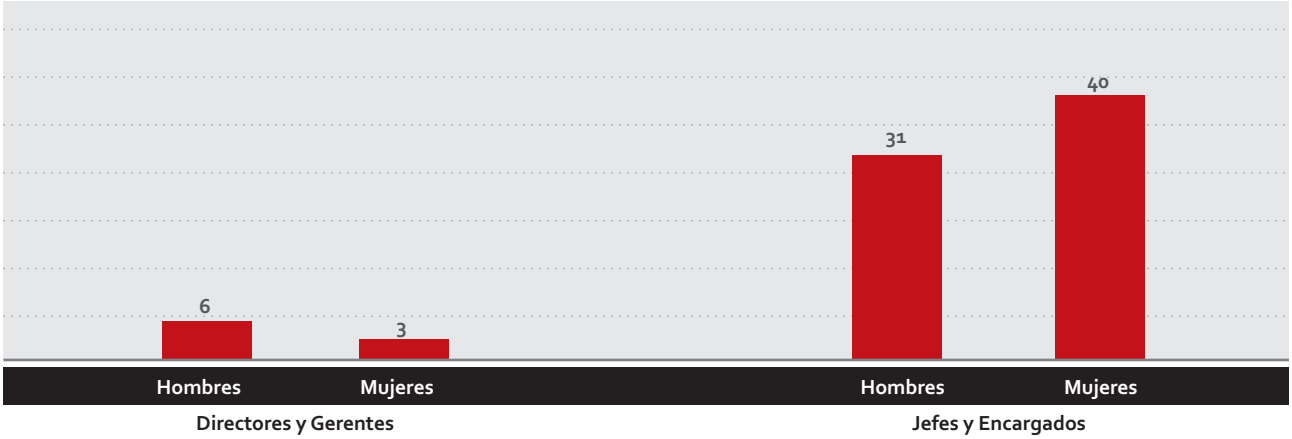
3.3.2 Nuestra Gente

Composición por nivel de estudios

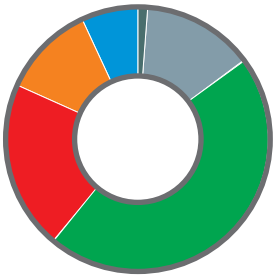


Primario o Secundario	62%
Técnico o Terciario	11%
Universitario en curso	13%
Universitario completo	13%
Posgrado	1%

Mujeres en altos cargos



Composición por edad



Menos de 20 años	1%
Entre 20 y 25 años	13%
Entre 26 y 35 años	47%
Entre 36 y 45 años	21%
Entre 46 y 55 años	11%
Más de 55 años	7%

3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir
3.4.1 Servicio Social

Programa Nacional de Cuidadores Domiciliarios
El día 24 de mayo se firmó un convenio entre la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia y la asociación Mutual de Protección Familiar.

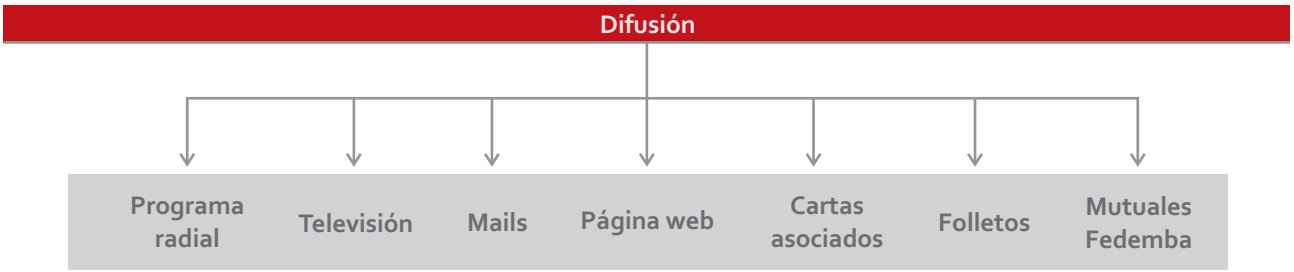
El presente convenio tuvo por objeto la implementación del Primer Componente del Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios a través de un Curso de Cuidadores Domiciliarios con la finalidad de capacitar a las personas de la comunidad con el objetivo de brindar apoyo domiciliario a los adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónicos y terminales , en situación de riesgo social y de esta manera mejorar la calidad de vida de los mismos, favoreciendo la resocialización al mantenerlos en su hogar e insertos en la sociedad, evitando y/o postergando su internación institucional.

Lineamientos
El Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, a través de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, considera de fundamental importancia el desarrollo de un sistema progresivo de atención que acompañe el proceso de envejecimiento. En este marco, el Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios, tiene como objetivo la sensibilización, reflexión y capacitación en el marco de los derechos humanos, tanto desde los cuidadores domiciliarios como de los Adultos Mayores que se encuentren en comunidad, o institucionalizados, debiendo prestar especial atención a la concepción de la vejez y del derecho de las personas mayores. Para ello, la propuesta es trabajar sobre la base de ejes temáticos que posibiliten el debate, la problematización y la interacción educativa fundamentada en la participación activa del sujeto en el proceso de aprendizaje y de la reciprocidad en la sociedad.

En este contexto, el Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios significa una herramienta de intervención desde una doble perspectiva: por un lado, eleva la calidad de atención del Adulto Mayor fundamentalmente de aquellos pertenecientes a grupos de escasos recursos y sin cobertura social y, por el otro, propicia la capacitación de personas, generando posibilidades de empleo e inserción en el mercado formal de trabajo. En ambos sentidos, el Programa Nacional resulta una estrategia para la inclusión social desde un paradigma de derecho y de ciudadanía plena en pos de lograr una sociedad para todas las edades.

Propósito del Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios
Capacitar recurso humano e implementar sistemas de prestación para el cuidado domiciliario de Adultos Mayores, personas con discapacidad y/o portadoras de patologías crónicas, invalidantes y/o terminales, propiciando la permanencia de los mismos en sus hogares, evitando institucionalizaciones innecesarias. Ambos propósitos en el marco de la construcción de un Sistema Progresivo de Atención.

Difusión y convocatoria
Las acciones realizadas fueron las siguientes:
Como resultado de estas acciones se recibieron 260 llamadas de consulta.



Entrevistas de admisión
Durante los meses de julio y agosto se realizaron las entrevistas de admisión.
Se pautaron 138 entrevistas y se realizaron 75.

Los instrumentos utilizados fueron:
- Formulario de inscripción
- Formulario de entrevista
- Test Psicológico

Acto Inaugural
El 29 de agosto tuvo lugar el acto inaugural, en el salón de acto de la Asociación Mutual de Protección Familiar. El acto estuvo encabezado por Darío Martinez Corti, secretario ejecutivo de AMPF, acompañado por la Lic Anabella Rodriguez Parodi , del Equipo Técnico del Programa Nacional de Cuidadores Domiciliarios de la Secretaria

de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación; Fernanda Sigliano, gerente de servicios sociales de AMPF y Gastón Ricciardi, gerente general de AMPF.

Síntesis de Información
Cantidad de personas que concurrieron a la capacitación: 32
Cantidad de personas que finalizaron la capacitación: 21

Recursos Humanos
Equipo coordinador
Coordinador General: Carolina Tapia.
Coordinadores Grupales: Mariela Bonaventa, Mariela Gomez Cordoba, Eugenia Rositto.
Coordinador Pedagógico: Facundo Rodríguez Arcolia.

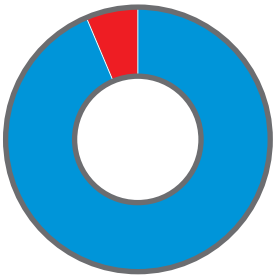
Docentes
- Médico Geriatra
- Trabajador Social
- Enfermero
- Profesor de Educación Física / Recreación
- Terapista Ocupacional
- Odontólogo
- Podólogo
- Médico Fisiatra
- Psicólogo
- Kinesiólogo / Fisioterapeuta
- Abogado o Especialista en Sistemas de Empleo
- Fonoaudiólogo
- Nutricionista
- Cuidador

Modalidad
El Curso de Formación tuvo duración de 6 meses, correspondiendo el primer mes a la difusión, convocatoria y selección de postulantes de acuerdo al perfil adecuado y requerido por el Programa Nacional, y los 5 meses restantes a la capacitación teórico-practica.
Las prácticas en terreno se implementaron partir del segundo o tercer mes de la capacitación, simultáneamente al desarrollo de las clases.

Modalidad	Horas reloj
Exposiciones Teóricas	156,5
Actividades grupales (a cargo del Equipo de Coordinación)	60
Prácticas para el desarrollo de habilidades	31
Prácticas en terreno	128
Evaluaciones	10,5
Total	**386**

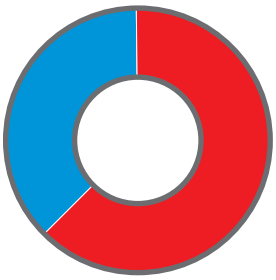
Perfil de las personas que iniciaron la capacitación

Participantes por sexo



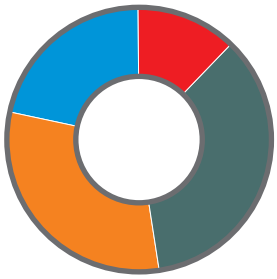
Hombres	6%
Mujeres	94%

Participantes por lugar de procedencia



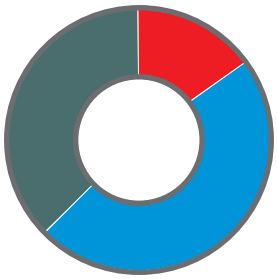
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	62%
Provincia de Buenos Aires	38%

Participantes por edad



De 20 a 30 años	13%
Entre 30 y 40 años	34%
Entre 40 y 50 años	31%
Más de50 años	22%

Participantes por nivel de instrucción

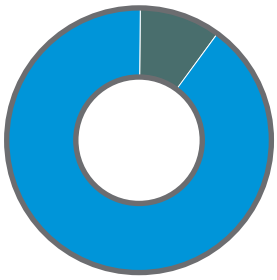


Primaria completa	16%
Secundaria incompleta	47%
Secundaria completa	37%

Encuesta de satisfacción a los alumnos

La autoevaluación de los integrantes del equipo de coordinación y la evaluación a los docentes que participaron de la capacitación fue un proceso permanente que nos permitió identificar fortalezas y visualizar aspectos a mejorar.

Si tuviese que calificar de manera global el curso, diría que el resultado ha sido...



Malo	0%
Regular	0%
Bueno	0%
Muy bueno	10%
Excelente	90%

Convenio con el Consejo Nacional de Mujeres

A partir de la vinculación que la AMPF realizó con el Consejo Nacional de las Mujeres dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de Nación, se ha brindado capacitación semipresencial a través de la plataforma virtual diseñada por la Universidad de General San Martín.

Han participado de la misma profesionales de AMPF -trabajadores sociales, psicólogos, entre otros- y personal de mutuales integradas a Odema.

Los objetivos han sido:

- formar a las/os referentes en la temática de perspectiva de género y violencia hacia las mujeres,
- generar espacios de sensibilización sobra la importancia del enfoque de genero, buscando una mirada crítica sobras las propias prácticas hacia el interior de la organización,
- coordinar actividades que favorezcan la difusión y la reflexión sobre los derechos de las mujeres,

Todas las acciones han sido enmarcadas en la Ley Nº 26.485 de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que se desarrollen las relaciones interpersonales.

Las capacitaciones se han desarrollado en:

Ciudad	Cantidad de participantes
La Rioja	19
Ciudad Autónoma de Buenos Aires	45

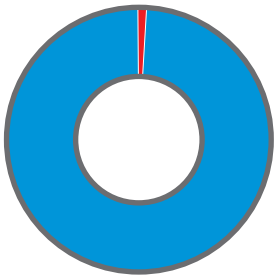
Atención Primaria de la Salud

Durante el año 2011 se convocó a los equipos interdisciplinarios de atención primaria a generar actividades de promoción y prevención de la salud para nuestras familias asociadas. Los profesionales realizaron un total de 73 encuentros en 35 delegaciones.

En las jornadas realizadas se abordaron diferentes temáticas de interés vinculadas al cuidado de la salud y al mejoramiento de la calidad de vida. Las jornadas y talleres más realizados fueron: Programa Preventivo Odontológico, Salud y Tercera Edad, Memoria, Hipertensión, Diabetes, Cuidados e higiene del pie, entre otros.

3.4.1.1 Becas

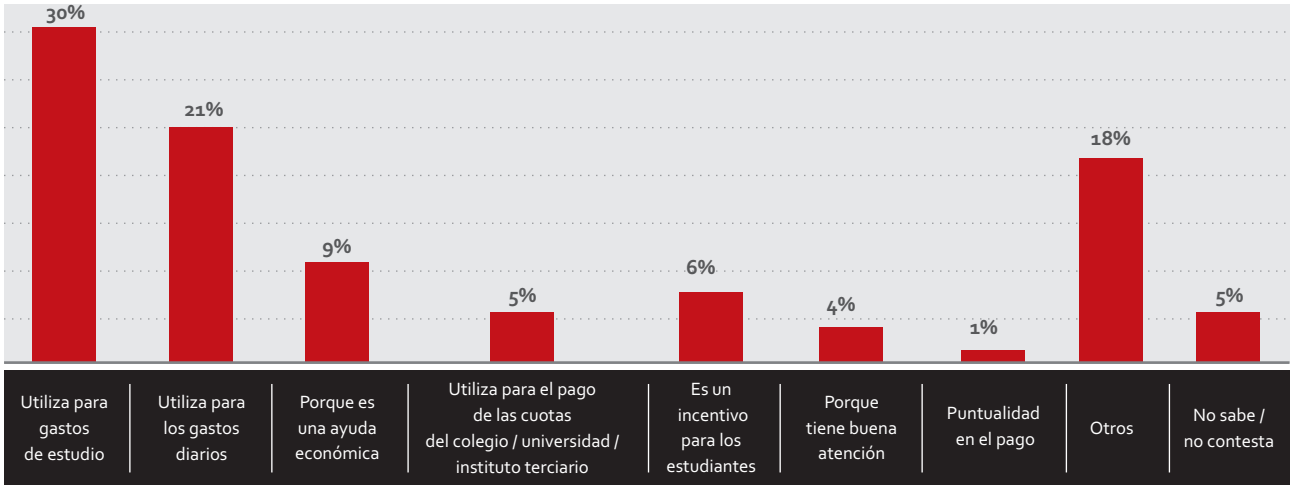
Conformidad con el servicio



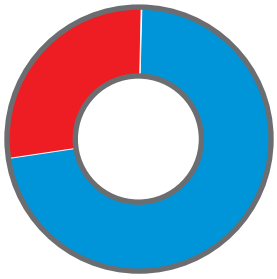
Conforme	99%
No conforme	1%

Fueron entrevistados el 94% de los beneficiarios de Becas.

Motivos de conformidad



Becas otorgadas



Becas secundarias	73%
Becas Terciarias / Universitarias	27%

3.4.1.2 Servicio de Orientación y capacitación ocupacional

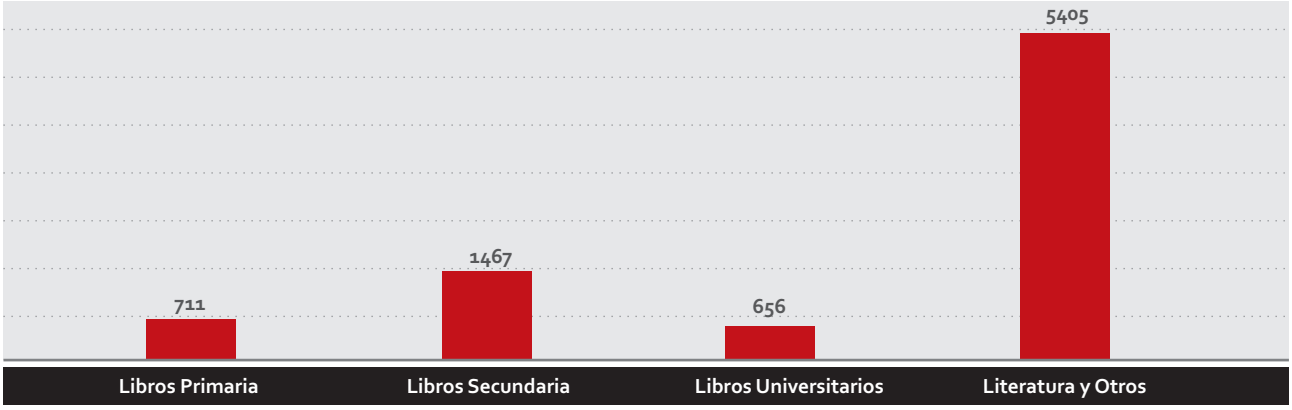
Ayudar a través de cuadraditos

Durante el año 2011, se generó una nueva modalidad de trabajo solidario. En las delegaciones Concepción, Jujuy, Tucumán San Miguel y Santa Fe, se organizaron las Campañas Solidarias destinadas a la donación de frazadas tejidas. Para la confección de las frazadas, se convocó a los asociados de las delegaciones a que confeccionen cuadrados tejidos de 20x20 cm. Posteriormente, se unieron los cuadrados para armar las frazadas. La innovadora propuesta fue muy bien recibida por los asociados. En la delegación Sede Central, se donarán 15 frazadas a la Escuela Primaria de Colonia "Pampa Napenay" de Chaco (apadrinada por AMPC). En la delegación Jujuy y Concepción, la campaña recibió el nombre "Construyamos un invierno calentito aportando un cuadradito". Asimismo, en la delegación San Miguel esta nueva actividad solidaria fue nombrada "La mutual teje y abriga". Esta propuesta de trabajo permitió que una gran cantidad de asociados puedan participar de un proyecto solidario

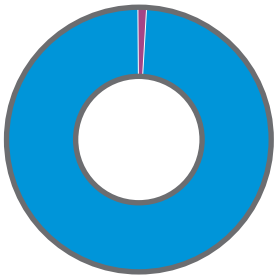
Solidaridad en números	
20	Son las actividades solidarias que se desarrollaron en todo el país
15	Donaciones promedio por año, se realizan desde el 2006
+200	Son los asociados que participan por año en actividades solidarias
12	Son las campañas solidarias que se realizaron durante el 2011
8	Son los grupos solidarios

3.4.1.3 Biblioteca

Libros retirados



Resultado de encuestas a asociados: índice de conformidad



Conforme	99%
No conforme	1%

Servicio de búsqueda en línea de la Biblioteca

Las ventajas que ofrece la creación de esta nueva forma de exposición de la biblioteca, es que los socios tendrán acceso a la información en el momento que ellos mismos dispongan, favoreciendo a los afiliados que por problemas de diversa índole, no pueden trasladarse a las delegaciones para solicitar libros, permitiendo de este modo ofrecer una nueva forma de accesibilidad a la información y a la recreación formando nuevos lectores en contacto con nuevas tecnologías.

En la actualidad se encuentra disponible un catálogo on line para consultar por libros por autor o título.

Creación de la Biblioteca Virtual sobre Mutualismo y Economía Social

Se desea crear una Biblioteca Virtual sobre Mutualismo y Economía Social. Se debe destacar que sólo existe una sobre la temática en Chile (que aparentemente se encuentra en desuso y sólo cuenta con 5 publicaciones).

Actualmente la mayoría de los títulos del fondo bibliográfico de la Biblioteca, no son de dominio público, por lo que no se pueden subir a una página.

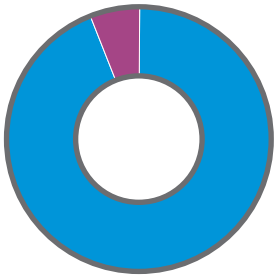
Se comenzarían a subir los libros que se han editado en nuestra mutual, como así también publicaciones, ensayos y trabajos presentados por miembros de la organización a diferentes congresos.
Se buscará también crear alianzas con otras Bibliotecas Virtuales para que se pueda acceder a ellas desde la página de la Mutual.

Creación de Bibliotecas en las salas de espera de las delegaciones
Se busca generar un espacio de lectura en las delegaciones, más precisamente en la sala de espera de los consultorios médicos. Se destinarán libros de cuentos, poesías y literatura breve. Los mismos serán para la lectura en ese ámbito.
Se propone comenzar por la Delegación Concepción, ya que han manifestado interés en comenzar con la experiencia piloto, que luego de ser evaluada se extenderá a otras delegaciones.

3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

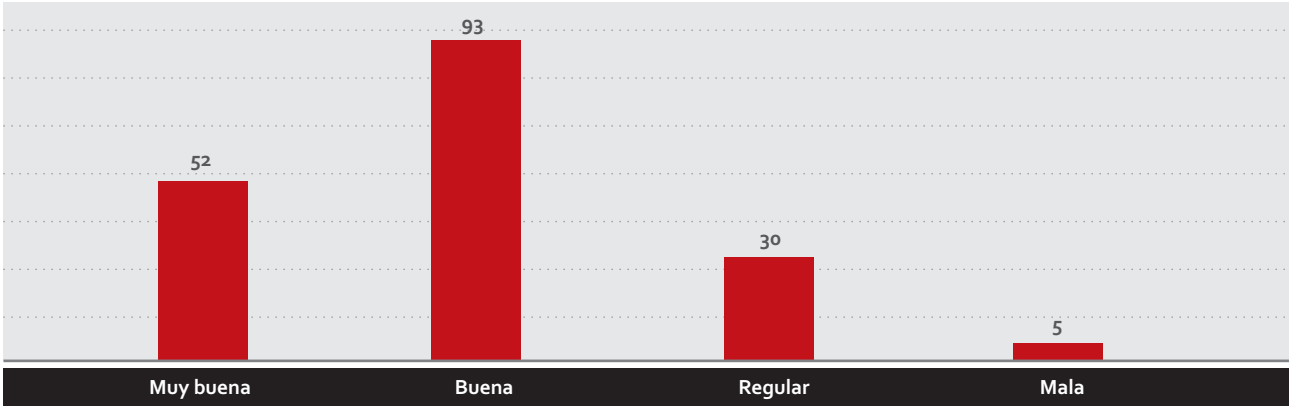
Servicio certificado bajo la norma internacional ISO 9001:2008

¿Está conforme con el Subsidio por Escolaridad Primaria?



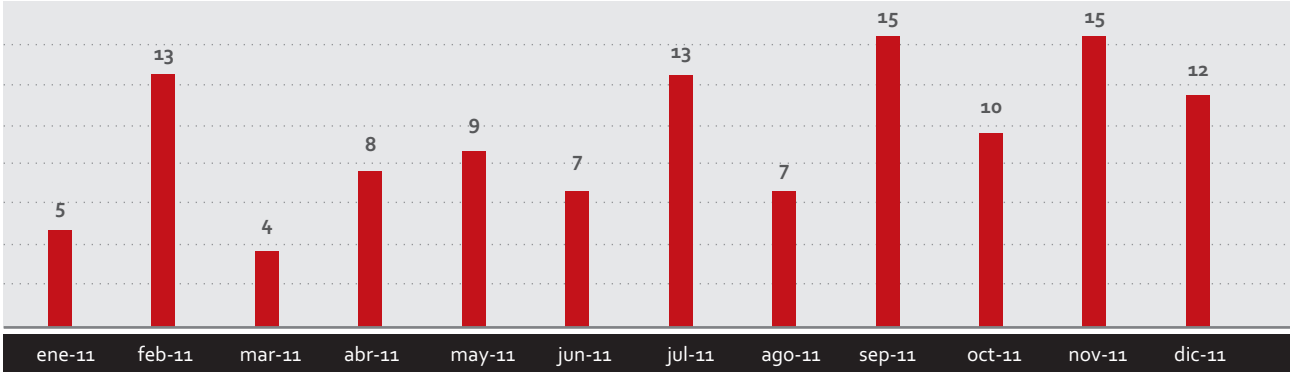
Si	94%
No	6%

¿Qué opina sobre la calidad de los artículos recibidos?

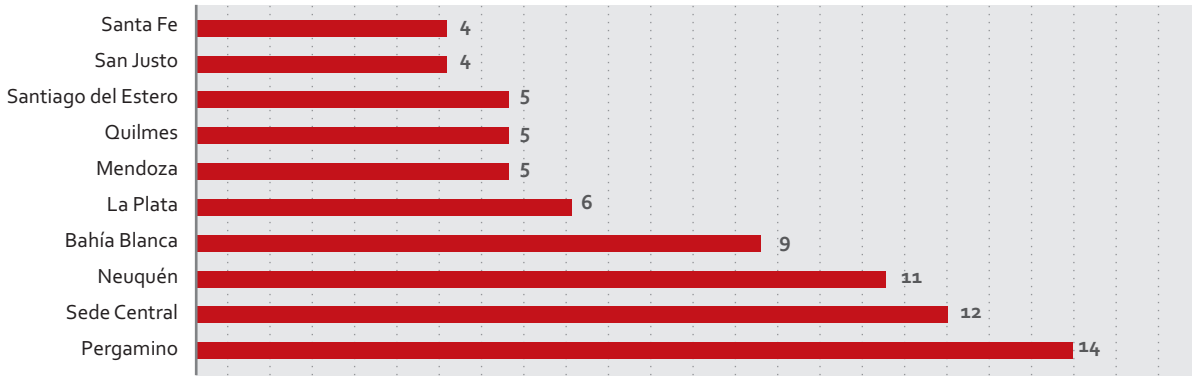


3.4.1.5 Asistencia para el desempeño funcional

ADF por mes



Ranking de ADF por delegación



Terapia Ocupacional en delegación

La terapia ocupacional es la disciplina que abarca el tratamiento de las personas que presentan déficit en las actividades de la vida diaria de auto cuidados como la alimentación, higiene movilidad general (deambulación, subir y bajar escaleras, uso de elemento de ortopedia), vestido, etc. Y de actividades de la vida diaria instrumentales, estas exigen mayor capacidad psicofísica por parte del sujeto como es la preparación de alimentos, el manejo de dinero, cuidado del hogar, etc.El objetivo de esta intervención es asistir a los asociados de la mutual para mejorar su calidad de vida consiguiendo el máximo nivel de autonomía a través de la prevención, promoción y mantenimiento de la salud.

Ejes de intervención de terapia ocupacional en Delegación:

Servicio de Asistencia para el Desempeño Funcional: Entrevista en domicilio, evaluación de la vivienda, evaluar la autonomía en el desempeño de las actividades de la vida diaria. Seguimiento, capacitación, entrenamiento domi-

ciliario a los beneficiarios de ADF sobre adaptaciones realizadas y utilización de ayudas técnicas.

Subsidios por Discapacidad: Seguimiento de los subsidios conjuntamente con el servicio social. Visitas domiciliarias para evaluar la accesibilidad y la autonomía. Detección de posibles casos de ADF a partir del seguimiento de los subsidios.

Talleres de Actividades terapéuticas: Organización de talleres y/o actividades recreativas planificadas con el resto del equipo interdisciplinario. Por ejemplo: charlas de prevención de la salud, talleres, estimulación, rehabilitación o mantenimiento de capacidades y habilidades para el envejecimiento y/o discapacidad (talleres de estimulación de la memoria, talleres de arreglo personal, taller de autonomía e independencia en actividades de la vida diaria).

Durante el año 2011 se incorporaron 3 terapistas ocupacionales en Sede Central (para delegaciones de Capital y gran Buenos Aires), Bahía Blanca y Santa Fe.

Caso destacado Adf Delegación Bahía Blanca

En el transcurso del año 2011, la trabajadora social de Bahía Blanca detecto el caso de una mujer de 38 años de edad quien padece una hemiplejía como secuela de un accidente cerebro vascular ocurrido a los 15 años de edad. La socia no presenta movilidad en la mano izquierda y las alteraciones en la marcha son severas. A través de la evaluación domiciliaria y teniendo en cuenta la edad de la beneficiaria, se observan grandes dificultades en su desempeño funcional.
En base al trabajo conjunto realizado entre la trabajadora social y la terapista ocupacional recientemente incorporada al equipo se han aprobado importantes adaptaciones y ayudas técnicas para maximizar la independencia de la socia en el desempeño de las actividades de la vida diaria. Entre los elementos mas destacados se encuentran una rampa de acceso a la vivienda, cubiertos y utensilios de cocina adaptados, barras de sujeción, almohadones de posicionamiento para el lado pléjico, reacondicionamiento del baño acorde a las necesidades físicas y de seguridad de la asociada y elementos de ejercitación para mejorar la movilidad en la mano y miembros superiores. A su vez, se recomienda la tramitación de algunos elementos por el servicio de ortopedia de la mutual (sandalias ortopédicas, cabestrillo, eleva inodoro y silla para ducha).
Es importante destacar que, a través de la terapista ocupacional, se ha asesorado a la asociada en el uso de las adaptaciones y elementos otorgados (uso del bastón trípode, movilizaciones y transferencias para una mejor posición y

descanso del lado comprometido, manejo de los cubiertos y utensilios adaptados, etc).

COPIDIS

Durante el año 2011 se implemento el proyecto "Adaptación de la vivienda: una herramienta para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad" presentado a COPIDIS (comisión para la plena participación e integración de las personas con discapacidad) el proyecto implicó realizar las adaptaciones de al menos 10 viviendas de asociados de la mutual. El convenio se firmó en Diciembre de 2010, y consistió en el aporte económico por parte de COPIDIS para la compra de ayudas técnicas, elementos de ortopedia y materiales.

Problema identificado:

Las personas con discapacidad en condiciones de vulnerabilidad social, habitan viviendas con insuficiente y hasta nulo nivel de accesibilidad, situación agravada por las barreras arquitectónicas que dificultan la posibilidad de desarrollar las actividades habituales de la vida diaria.

Estrategia propuesta

La estrategia propuesta constó de dos etapas:

1- Realizar un relevamiento para identificar un grupo de beneficiarios que presenten la problemática anteriormente mencionada y en cuyas viviendas es factible realizar una adaptación.

2- En una segunda etapa se llevaran a cabo las refacciones, remodelación y/o adaptación en la vivienda seleccionadas.

En simultáneo un equipo interdisciplinario de profesionales, realizaran el seguimiento de cada caso para determinar la influencia real que la intervención logra en la cotidianeidad de cada destinatario.

De las 20 Viviendas relevadas se detectaron 13 casos para analizar y evaluar de cuales 9 casos fueron seleccionados para abordarlos desde este proyecto, a continuación un detalle del perfil de los beneficiarios : diagnostico, sexo, edad, etc.

Encontramos que 9 son varones y 4 mujeres, de los cuales 8 son menores de 18 años, 4 son niños y 4 adolescentes; 3 son adultos y 2 son adultos mayores.

Seis de ellos presentan discapacidad motriz , otros 6 discapacidad mental, y 1 Visceral, incapacitante para realizar las actividades de la vida diaria de manera independiente.

Patologías varias: Síndrome de Marie Charcot-Tooth (causante de contracturas constantes y tendencia a pie equino, por ende se produce una marcha anormal). Retraso mental leve y severo, parálisis cerebral, diabetes sumado a

la amputación de miembros, luxación de caderas, hipoacusia y síndrome de Down asociado con problemas respiratorios y cardíacos, Angioma Nevoide, retrasos madurativo.

Caso destacado de COPIDIS

Durante el año 2011, la terapista ocupacional junto con la trabajadora social de sede central realizaron la visita para el relevamiento de casos de COPIDIS, detectando el caso de un niño de 7 años de edad con un diagnóstico de retraso madurativo severo.
En la evaluación en el domicilio se detecta que el niño presenta dificultades en el desempeño ocupacional debido a sus movimientos de balanceo constantes, el mayor problema se presenta en las actividades de la vida diaria, al momento de comer.
Según lo recomendado por los profesionales se entregaron elementos y ayudas técnicas: silla de comer, silla inodoro, antideslizante para la mesa, traba heladera, juegos y materiales de estimulación (2 pelotas de goma, 1 juego de masas para modelar, 1 juego de encastre Rasti, 2 rompecabezas de goma eva).
La silla postural multifunción otorgada fue realizada artesanalmente y se ajusta a sus necesidades individuales, incrementando su independencia tanto a la hora de la comida como para realizar alguna otra actividad sentado, además al estar posicionado de manera adecuada su desarrollo motor se verá favorecido.
Se espera aumentar la calidad de vida del beneficiario como así mismo de su familia y cuidadores, mejorando su desempeño en las actividades de la vida diaria.

Musicoterapia

Durante el año 2011 se continuó con los talleres de Musicoterapia en las Delegaciones Morón y Santiago del Estero, y se incorporó el taller en la Delegación San Martín.

Delegación Morón y San Martín: abordaje de musicoterapia en adultos mayores, temáticas destacadas: el rol de la vejez en la sociedad, las familias , el paso del tiempo, y el humor.
Técnicas y actividades utilizadas: Área expresiva: voz cantada , cuentos y baile, área emocional, canto grupal, composición de canciones, improvisación, reflexión verbal, sonorizaciones. A través de las cuales se pretende favorecer al sostén creativo de los aspectos cognitivos, memoria, atención funciones ejecutivas y sensoriomotrices por imitación, desarrollo auditivo, evocación, percepción, diferenciación, retención y evocación (memoria).

3.4.1.6 Turismo
Salidas de Miniturismo

Se realizaron 6 salidas de miniturismo en las que participaron 147 asociados.

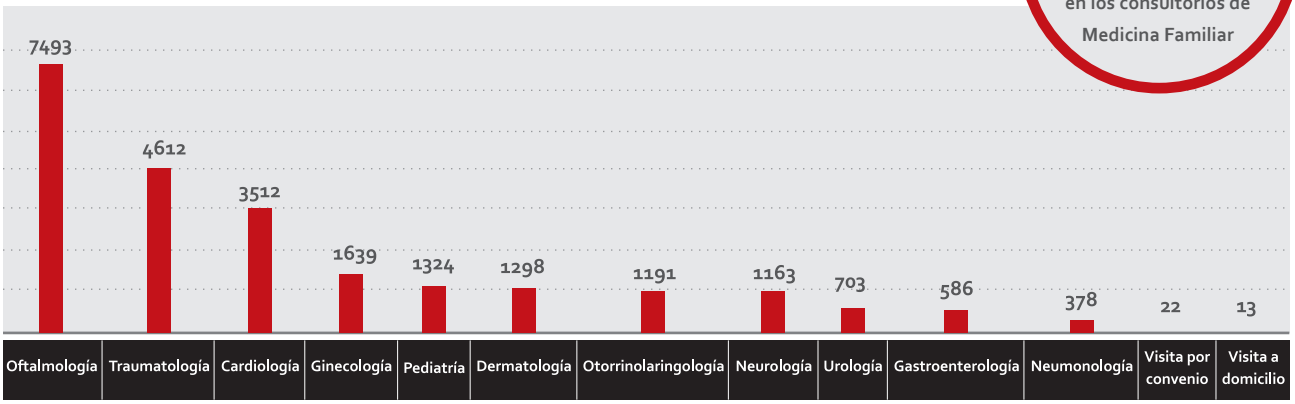
Delegación	Destino	Cantidad de socios
Resistencia	Puente Pexoa	19
Resistencia	Isla del Cerrito	19
San Nicolás	Tigre	24
Santa Fe	Ciudad de la Paz	32
Bahía Banca	Sierra de la Ventana	30
Sede Central	Estancia las Rubitas (Los Cárdales)	23

Destinos más visitados	
1º Mar del Plata	2º Villa Carlos Paz
3º Santa Teresita	4º Cataratas del Iguazú
5º Colón	

3.4.2 Servicio de Salud

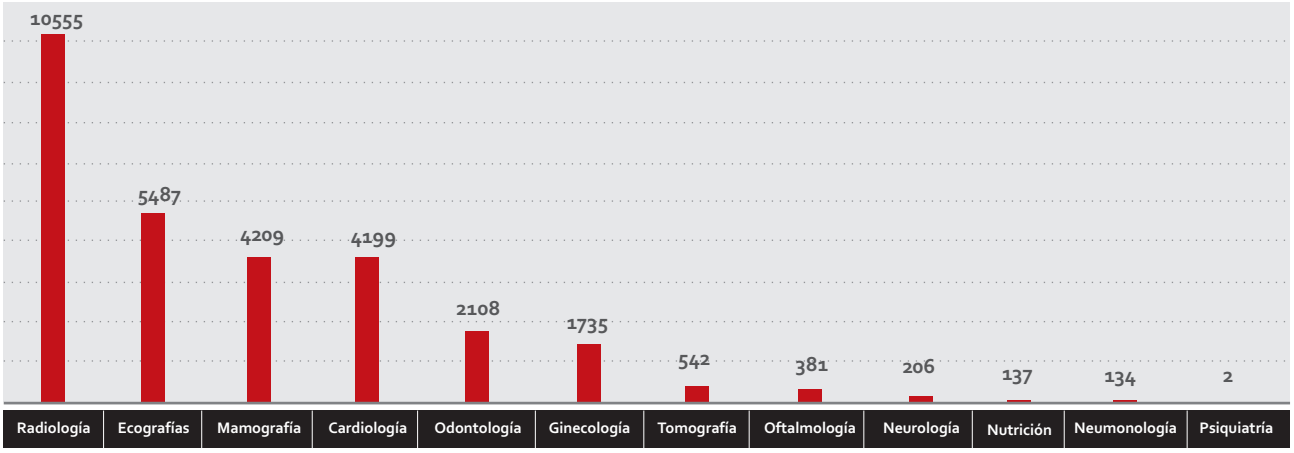
Del total de consultas atendidas, el 34.82% corresponde a atenciones de asociados en los consultorios de Medicina Familiar

Detalle de interconsultas realizadas



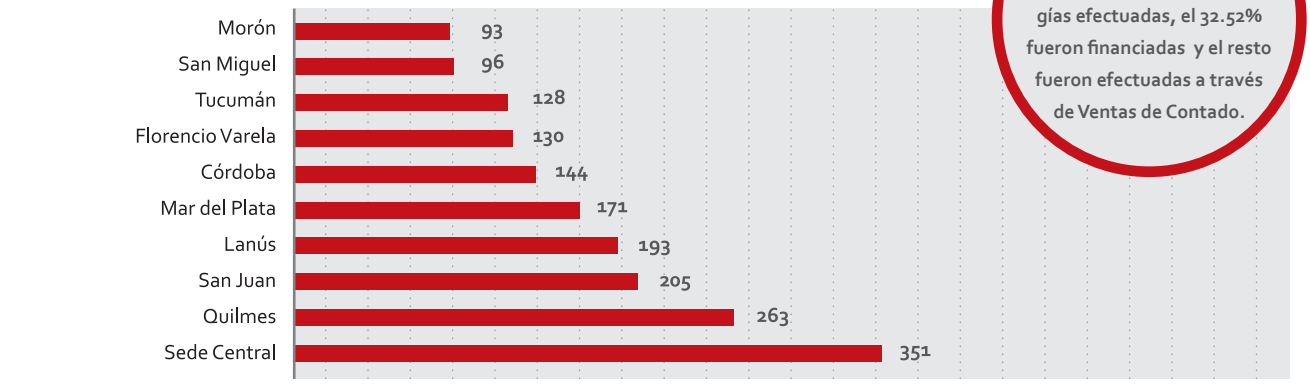
3.4.2.1 Odontología

Detalle de prácticas



3.4.2.2 Óptica

Ranking de lentes entregados por delegación



Respecto al Servicio de Oftalmología, del total de las prestaciones y cirugías efectuadas, el 32.52% fueron financiadas y el resto fueron efectuadas a través de Ventas de Contado.

3.4.3 Servicios Económicos

3.4.3.1 Serivicio de Ahorro Mutual

A partir del mes de Diciembre, AMPF brinda un nuevo servicio a sus asociados , el servicio de “Ahorro Mutual”. Este servicio fue pensado especialmente para estimular la capacidad ahorrativa de los asociados que tendrán la posibilidad de confiar sus ahorros a la Mutual y que ésta le brinde una contraprestación, llamada estímulo, en función de la tasa vigente al momento de la colocación y el plazo en que permanezcan depositados sus ahorros.

Este servicio esta orientado a todos los asociados (independientemente de la categoría a la que pertenezcan), brindándoles la posibilidad de acceder al servicio de manera rápida y sencilla. En tal sentido, se han implementado dos servicios básicos: Caja de Ahorro Mutual y Ahorro a Término, pudiendo ser renovables automáticamente a su vencimiento. El ahorro a termino cuenta con 3 variedades, el "Clásico", "Pre cancelable" y con "Retiro anticipado de tasa estímulo", para todos ellos se pueden elegir plazos de vencimientos que van de 30 a 360 días, según elección o conveniencia del asociado.

Cabe consignar que en una primera etapa este nuevo servicio estuvo disponible en Sede Central, Lanús y Córdoba, y se irá expandiendo paulatinamente al resto de las delegaciones y anexos en el transcurso del próximo año 2012.

3.5 Capitalización Social de los excedentes

3.5.1 Calidad

Durante 2011, hemos trabajado para mantener y fortalecer nuestro SGC Sistema de Gestión de Calidad realizando:

- Auditoria internas y de diagnostico para analizar nuestras fortalezas y trabajar en la detección temprana de nuestras debilidades, en cuatro ciclos que implicaron la visita a mas de 20 locaciones del país.
- Incrementando la nómina de auditores internos, siendo 5 los actuales.
- Realizando capacitaciones a nuestros equipos de trabajo para profundizar el conocimiento en la norma y especialmente en nuestra propia filosofía de gestión de calidad, en total a 92 personas, en siete instancias presenciales y virtuales.
- Realizando la primera etapa de certificación del servicio de ayudas económicas por fondos propios.
- Logrando la re-certificación de nuestros servicios de educación: Becas, Biblioteca y Subsidio por escolaridad primaria.

Nos hemos propuesto optimizar el SGC dentro de AMPF mediante:

- El incremento de auditorias de tipo diagnósticas como internas.
- El avance de la implementación del SGC en un nuevo servicio: AE -Fondos propios.
- La capacitación de nuevos auditores internos.
- La capacitación referida a la Norma ISO 9001:2008 al personal de AMPF dentro del alcance.
- Las capacitaciones externas en los integrantes del sector de Calidad.

La obtención de la certificación no es un premio ni una distinción, sino resultado del esfuerzo y la responsabilidad en el desarrollo de los servicios; es un camino hacia la excelencia. Por todo ello iremos en busca de la certificación de todos los servicios.

3.5.2 Tecnología

A lo largo del 2011 la Gerencia de Tecnología dedicó su tiempo a realizar diferentes actividades. Entre ellas podemos destacar las siguientes:

- Migración de Central Telefónica y aparatos telefónicos: Modernización (tecnología ip), optimización de costos (ruteos, múltiples tramas), integración de comunicaciones. Nuevas funcionalidades: identificación y registro de llamadas, manos libres, memorias, derivaciones, fax server, mail box, etc.

- Optimización de la conexión entre delegaciones y sede central mediante el reemplazo del equipamiento de enlace.

- Reestructuración de sala de servidores (equipamiento en racks, switch POE, agregado UPS, alertas vías SMS, apagados automáticos y remotos, etc).

- Implementación de nuevo proceso/sistema de Ayudas Económicas.

- Proceso de Ahorro Mutual: relevamiento, análisis y definiciones de procesos y circuitos. Documentación del proceso. Implementación prueba piloto en delegaciones.

- Desarrollo de módulo para nuevo servicio de Ahorro Mutual (etapa 1): aplicación para funcionalidades básicas del servicio: adhesión al servicio, retiros y depósitos, certificados de ahorro a término, programación de pagos, registro de avisos de retiro, etc.

- Programa de Salud preventiva: consultas para dirigir llamados y cargas de resultados.

- Unificación de cajas de delegaciones: automatización de movimientos para optimizar funcionamiento de las diferentes cajas de una delegación (caja operativa, caja de remesas, caja de ahorro mutual).

- Nuevas funcionalidades SMS para socios:
  Cancelaciones de turnos
  Avisos de recepción de libros en delegaciones
  Reempadronamiento y concurso vía SMS

- Desarrollo de operatorias para pago con tarjeta de crédito: ventas contado odontología, oftalmología, proveeduría, etc.

3.6 Educación y capacitación social y mutual
3.6.1 Formación de trabajadores de la Mutual

"Prácticas de atención al asociado"

Durante 2011 se realizaron 4 cursos completos con la modalidad virtual contando con la participación de 80 empleados de todo el país.

Este curso tiene como objetivos específicos, revisar la composición actual de nuestros asociados; identificar herramientas de la gestión de la atención -que ya existen en nuestra entidad-; intercambiar conocimientos, conceptos y herramientas acumulados en tantos años de trabajo y reflexionar sobre algunas ideas innovadoras.

Así mismo, cabe destacar el éxito de este curso trascendió nuestra institución y se ha dictado también a otras mutuales nacionales y de Latinoamérica a través del Instituto de capacitación mutual Carlos Castillo.

Capacitaciones Dictadas	Asitentes
Introducción a la Función de Auditor	2
Nociones básicas de calidad I	16
Nociones básicas de calidad II	11
Nociones básicas de calidad III	4
Nociones básicas de calidad IV	18
Nociones básicas de calidad V	22
Nociones básicas de calidad VI	19
Apuntes para el fortalecimiento de la gestión mutual	100

3.6.2 Nuevas tecnologías en capacitación

Se buscarán nuevas tecnologías que faciliten las acciones de capacitación. El Instituto de Capacitación Mutual actuará como facilitador de estas herramientas para gerentes, delegados y para quienes quieran capacitar y necesiten darles un valor agregado.

Se dará especial valor al conocimiento adquirido de nuestra gente a partir de sus vivencias. La gestión del conocimiento será clave este año y para ello se recopilará y almacenará todo material obtenido y recepcionado. Esta información será capitalizada en cursos y diversas actividades.

Este año se dará inicio a un importante proyecto del Instituto de Capacitación Mutual, el diseño e implementación de una Diplomatura en Economía Social y Solidaria.

3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales

VIII Conferencia regional ISTR América Latina y el Caribe
12 a 14 de julio de 2011, Universidad Católica Argentina, CABA
Organizado por: ISTR, ICD, UCA
Presentación de la investigación: "Legitimando el accionar de las Organizaciones Sociales"
Autoras: Celeste Meza y Fernanda Sigliano.

3.7.2 Mutuales en Convenio

Servicio de Salud, Odontología y Farmacia
Asociación Amigos de Buenos Aires
Asociación Argentina de Previsión Mutual
Asociación de Dirigentes Mutualistas
Asociación de Jubilados y Pensionados de Telégrafos de la República Argentina
Asociación de Socorros Mutuos -Flor de Lis-
Asociación Italiana de Mutualidad e Instrucción
Asociación Mutual 2 de Agosto
Asociación Mutual Blanco de La Tercera Edad y/o Blanco de Bs. As.
Asociación Mutual Buenos Aires – AMBA
Asociación Mutual Cristiano Evangélica – AMCE
Asociación Mutual de Empleados De Sociedades Civiles – Monserrat
Asociación Mutual de ex Empleados del Banco Tornquist
Asociación Mutual del Circulo de Suboficiales de la Fuerza Aérea
Asociación Mutual del Personal de Halliburton
Asociación Mutual del Personal de Supervisores Empresas de Energía
Asociación Mutual del Personal del Inst. Movilizador de Fondos Cooperativos
Asociación Mutual Manantiales
Asociación Mutual Olimpia
Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos
Asociación Mutual Unidad Taxistas
Asociación Propietarios de Automotor
Centro de Jubilados y Pensionados Beneficiarios de Caprecom
Inmobiliarias Agrupadas Asociación Civil
Mutual del Personal del Ministerio de Justicia
Mutual Distribuidores Independientes de Venta Directa
Mutual Gas
Mutual Líder de la Previsión Social

Mutual Odontológica Argentina
Mutual para el Personal de Telecomunicaciones
Mutualidad del Personal de Clarín
Ópticos Contactólogos Argentinos Mutualizados
Asociación Mutual de Prestaciones Sociales - AMPS
Asociación Mutual Docentes de la Provincia del Chaco – AMUDOCH –
Asociación Mutual de la Universidad Nacional de Lanus – AMUNLa
Asociación Mutual de Docentes de la Provincia del Chaco
Círculo Oficiales de Mar – COM
Círculo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina

Servicio de Turismo
Circulo de Oficiales de Mar (COM)
Circulo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina
Circulo de Suboficiales de Gendarmería Nacional
OSPEC (Casa Serrana)
Complejo Villa Los Aromos en Alta Gracia
Columbia, Hotel de Buenos Aires

3.7.3 Convenios Nacionales

Asociación Mutual de la Universidad Nacional de Lanus, AMUNLa
Asociación Mutual de Docentes de la Provincia del Chaco
Círculo Oficiales de Mar – COM
Círculo de Suboficiales de la Fuerza Aérea Argentina

3.7.4 Convenios Internacionales

Confederación de Sociedades Mutuales de Beneficencia de la República de Bolivia
AMPF se compromete a ofrecer servicios de Turismo a todos los asociados de las entidades bolivianas adheridas a Odema.

Confederación Mutualista de Chile
El acuerdo firmado con la entidad chilena tiene por objeto brindar el servicio de Farmacia de la AMPF a los asociados pertenecientes a entidades adheridas a esa Confederación, y colaborar en la instalación de farmacias mutuales en ese país.

FEMUPAR (Federación de Mutuales de Paraguay)
Ambas partes coinciden en la necesidad de formalizar una alianza estratégica, a fin de enfrentar problemas comunes en forma conjunta, en un marco de cooperación y asociación de recursos que promueva la factibilidad operativa y económica de proyectos.

AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social), entidad dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) / A Mutualidade de Santa María de Portugal
Ambas entidades trabajarán en forma conjunta y elaborarán proyectos conjuntos, en distintas problemáticas que resulten de incumbencia común, a los fines de prestarse asistencia recíproca, con la consecuente mejora de la situación de las entidades y sus asociados.

A Mutualidade Da Moita, Asociación Mutualista
Ambas entidades trabajarán en forma conjunta en la elaboración de programas de actividades, tendientes a establecer el intercambio de servicios, experiencias y capacidades, con el propósito de mejor la calidad institucional y operativa de las organizaciones.
Acuerdo de Cooperación firmado entre Odema-AMPF y el Ministerio de la Función Pública y Trabajo de la República de Níger.

3.7.5 Participación en Federaciones y Confederaciones

FEDETUR
Federación de Cooperativas y Mutuales de la Red Federal de Turismo.

Edelmiro Morandeira	Tesorero del Consejo de Administración, representando a la AMPF.
Ulises Pistarchi	Vocal Titular, representando a la AMPC.
Alfredo Kalichú	Vocal Titular, representando a la AMPC.

FEDEMSCRUZ
Federación de Mutuales de Santa Cruz.

José Luis Minzoni	Secretario General.
Susana Beatriz Segura	Secretaria de Capacitación, Iniciativas y Fomento, Empleada Administrativa de la Delegación Río Gallegos de la AMPF.

FEDEMBA
Federación de Entidades Mutuales de Buenos Aires.

Darío Martínez Corti	Presidente, representando a la AMPF.
Francisco Savoini	Vocal Titular I, representando a la AMPC.
Hugo Bozzini	Vocal Suplente I, representando a la AMPC.

Antonio Fernández	Titular 8º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF.
Andrés Román	Titular 10º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF.
Gabriel Tsujoi	Suplente 1º del Consejo Consultivo, representando a AMPF.

CONAM
Confederación Nacional de Mutualidades de la República Argentina.

Francisco Savoini	Presidente.
Hugo Bozzini	Titula 1º de la Junta Fiscalizadora.

ODEMA
Organización de Entidades Mutuales de las Américas.

Alfredo Sigliano	Presidente.
Francisco Savoini	Tesorero.

CONMUJER
Consejo Municipal de la Mujer, Municipalidad de Río Gallegos, Provincia de Santa Cruz.

José Luis Minzoni	Vicepresidente, a cargo de la Delegación Río Gallegos de la AMPF.

3.7.6 Participación en Congresos Nacionales e Internacionales

AISS
5º Foro de las Comisiones Técnicas.
del 25 de Marzo al 04 de Abril, Ginebra, Suiza.
Asistentes: Alfredo Sigliano, María Rosa Sáenz Saralegui, Andrés Román.

AISS
Seminario Técnico sobre Enfoques de Seguridad Social proactivos y preventivos.
del 20 al 26 de Junio, Ginebra, Suiza.
Asistente: Andrés Román.

AISS
Seminario Técnico sobre Estrategias Preventivas para la Cobertura en Seguridad Social de Poblaciones Vulnerables.
25 y 26 de Agosto, San José, Costa Rica.
Asistentes: Alfredo Sigliano, María Rosa Sáenz Saralegui, Andrés Román.

FEDEMBA, Buenos Aires.
Invitó a las mutuales federadas, a través del Consejo Nacional de las Mujeres, del Ministerio de Desarrollo de la Nación, a una capacitación semipresencial para tratar las acciones que se enmarcan en Ley Nº 26.485 de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales.
09 de Septiembre

Charla para testimoniar sobre la trayectoria de la AMPF
15 de Septiembre, Buenos Aires, Facultad de Ciencias Económicas, UBA.
Asistente: Gastón Ricciardi.

FEDEMBA
Asamblea General Ordinaria de FEDEMBA en la sede social de la Mutual de Médicos Anestesiólogos.
22 de Septiembre, Buenos Aires.

AISS
Seminario sobre promoción de la empleabilidad: actividad, salud y reinserción.
del 18 al 19 de Octubre, Düsseldorf, Alemania.
Asistentes: María Fernanda Sigliano, Celeste Meza.

Pacto Global
III Asamblea de la Red Argentina del Pacto Mundial, Auditorio Telecom.
22 de Noviembre, Buenos Aires.
Entrega de Plaqueta a la AMPF en reconocimiento por su liderazgo en alcanzar el status de COP avanzada del año 2011, de acuerdo a los criterios del Pacto Global de Naciones Unidas.
Asistentes: Maria Fernanda Sigliano, Gastón Ricciardi, Darío Martínez Corti.

Sede de "Hijos" de la ESMA, convocado por el Consejo Nacional de la Mujer, dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de Nación .
25 de Noviembre, CABA.
Asistentes: Analía Scalise, Darío Martínez Corti, Carolina Tapia, Maria Fernanda Sigliano, Andrea Sigliano.

VIII Conferencia regional ISTR América Latina y el Caribe
12 a 14 de julio de 2011, Universidad Católica Argentina, CABA
Organizado por: ISTR, ICD, UCA
Presentación de la investigación: "Legitimando el accionar de las Organizaciones Sociales"
Autoras: Celeste Meza y Fernanda Sigliano.

Primer congreso argentino de innovación en Calidad
15 y 16 de agosto de 2011, Auditorio UCEMA CABA
Organizado por: Grupo Crescent, ISOlucion, BDO
Participantes: Tatiana Kurlat, Micaela Curuchet y Mariano Tobalina

Primera semana de la seguridad social
Abril 2011 - Distrito Federal – Mexico
Gastón Salvioli

ODEMA
Gerenciamiento de Entidades mutuales
Agosto 2011- Potosi – Bolivia
Gastón Salvioli

ODEMA
"Construyendo equipos efectivos en la mutualidad"
Gastón Salvioli, Romina Massa

FIESS 2011
Foro Internacional de la Economía Social y Solidaria
Octubre 2011 - Montreal – Canada
Gastón Salvioli

5o. Congreso Nacional de Financiación de Consumo y medios de pago
CMS Forum (Hotel Four Seasons)
Juan Pablo Federico20/09/201

CIESS
Jornada internacional para la construcción de una seguridad social integrada
3 y 4 de noviembre de 2011, México DF.
El Dr. Tchukran Enrique

OPS/OMS, CIESS
Seminario de alto Nivel: Envejecimiento de América Latina
10 al 15 de octubre, en la Ciudad de México.
Dr. Marcelo Kobelinsky

3.7.7 Detalle de campañas especiales

Donaciones

Desde la organización del Servicio de Escolaridad Primaria se realizaron diversas donaciones que se detallan a continuación.

Institución	Cantidad	Elemento
Congregación de Hermanas de San Antonio	193	Zapatillas para descarte
Escuela Nº60- Chapalmalal	42	14 mochilas con útiles + 28 bolsas con útiles
Escuela de Colonia Napenay	25	Kit escolares
	11	Kit pre-escolares (desarmados)
	12	Guardapolvos
	14	Repuestos de hojas
	7	Cuadernos
	1	Bolsa útiles varios
Asociada participante beneficiaria del subsidio por discapacidad	1	Mochila escolar AMPF
Edad: 19 Diágnostico: Hipoacusia mixta bilateral moderada	1	Kit escolar (3 lápices negros,3 gomas lápiz/tinta, 3 sacapuntas, 3 reglas, 3 papel glasé, 3 cuadernos rayados, 5 repuestos de hojas).

Capitulo lV

Programas. Concursos y eventos
V Concurso de fotografía : Trabajos
Programa "Ellos pintan fuerte"
Muestra: Pintoncitos Amancaes

V Concurso de fotografía : Trabajos

El 5º Concurso de fotografía se realizó bajo el siguiente concepto:
Los trabajos de todo tipo: los domésticos, los técnicos, los intelectuales, los artesanales, los que se realizan en soledad, los que dependen de un equipo.
Captarlos con nuestra mirada y nuestro sentir, plasmarlos en una fotografía, es una manera de compartirlos con los demás.

Ganadores del V Concurso de fotografía

Orden	Nombre de la obra	Ganador	Delegación
1º premio	Hilando en Huarenchenque	Sonia Beatriz Rodríguez	Neuquén
2º premio	Vendedor de Ilusiones	Daniel Alberto Maydana	Sede Central
3º premio	Tejiendo pa´ la vida	Carlos Alberto Maydana	Lanús
Mención	Cantera Cerro Leones	Hilda Do Santos	Tandil
Mención	Teatro callejero	Aldana Iveth Roberts González	General Roca
Mención	Diariero	Hugo Antonio Santacroce	La Rioja
Mención	Lustrador y Nostálgico	Rodrigo Maximiliano Díaz Fuentes	Roque Sáenz Peña

Programa "Ellos pintan fuerte"

El día 19 de agosto, se realizó en la Sede Central, el sorteo del Programa "Ellos Pintan Fuerte", resultando ganadores los siguientes asociados.

Ganadores del V Concurso de fotografía

Premios		Nombre y Apellido	DNI	Delegación o anexo
1º premio	Netbook	Gerardo Ezequiel Muro	44.745.426	Resistencia
2º premio	Reproductor DVD	Catalina Sol Nardi	42.709.721	Quilmes
3º premio	Reproductor DVD	Jael Montenegro Pablo	43.017.680	Mar del Plata
4º premio	Reproductor DVD	Lucas Tomás Farias	44.964.953	Quilmes
5º premio	Reproductor DVD	Camila Elizabeth Wimmer	45.053.583	Posadas
6º premio	Bicicleta	Thiago Ezequiel	48.037.566	Chascomús
7º premio	Bicicleta	Valentina Sol González	43.922.017	Villa Lugano
8º premio	Bicicleta	Tiago Brian Guarie	42.993.973	Formosa
9º premio	Bicicleta	Leonardo Ezequiel Cesan	42.643.984	Villa Lugano
10º premio	Bicicleta	Abel Jeremías	42.287.558	San Juan
11º premio	Bicicleta	María Noel Rigoni	41.381.585	Concordia
12º premio	Bicicleta	Julián Matías Nardi	44.604.506	Quilmes
13º premio	Bicicleta	Noelia Julieta Paredes	46.083.613	Posadas
14º premio	Bicicleta	Sofía Analía Fredes	46.544.766	San Juan

Muestra: Pintoncitos Amancaes

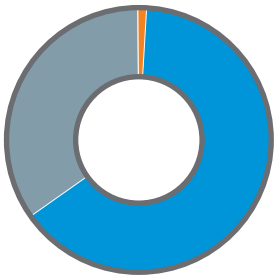
Por séptimo año consecutivo se realizó en la Sede Central la muestra anual de Pintorcitos Amancaes, el programa que lleva a cabo la fundación "Ayudando a los que se Ayudan", que coordina la asociada y colaboradora Beatriz Gamba.
Pintorcitos Amancaes es un taller didáctico y de expresión artística, en el que jóvenes y niños residentes en la Villa 31 de la capital federal aprenden las técnicas de la pintura y plasman así su propia expresión.

Capitulo V

Encuesta nacional 2011

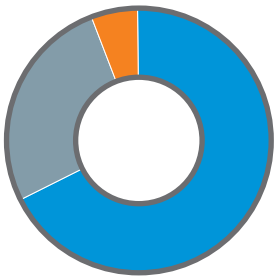
Como todos los años, se realizó la Encuesta Nacional 2011. El objetivo fué medir la satisfacción general del asociado evaluando tanto los servicios ofrecidos como su fidelización.
La encuesta se realizó en todo el pais y se incorporó este año un nuevo medio de recolección: el boletín Novedades enviado por mail a los asociados.
Se recolectaron un total de 926 encuestas: 782 en papel de la manera tradicional y 144 por mail.
A continuación, expondremos algunos de los resultados destacados.

¿Cuán satisfecho se encuentra con los servicios brindados por la Mutual?



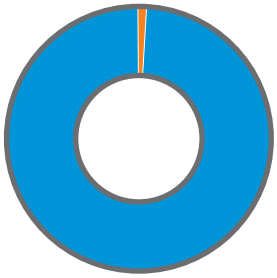
Insatisfecho	1%
Más que satisfecho	64%
Satisfecho	35%

Considera que el trato recibido por parte del personal es:



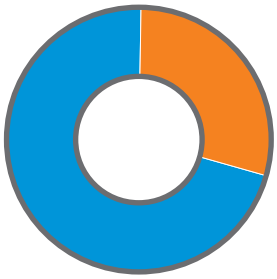
Excelente	68%
Muy buena	27%
Buena	5%
Mala	0%
Muy mal	0%

¿Considera que el tiempo dedicado para su atención fue suficiente?



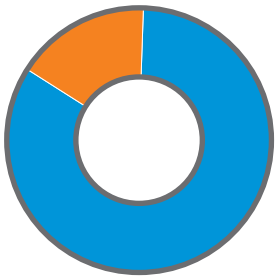
Si	99%
No	1%

¿Conoce la filosofía mutualista?



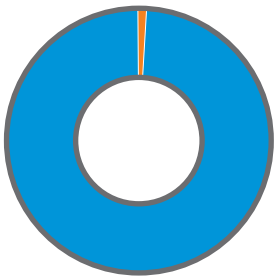
Si	71%
No	29%

¿Se siente identificado con ella?



Si	84%
No	16%

¿Recomendaría la Mutual a otras personas?



Si	99%
No	1%

Capitulo VI

COP

Como lo hiciera desde el año 2008, la Mutual adhiere a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y lo expresa en su Comunicación del Progreso. La misma fue distinguida en el 2011 como GC Advanced, clasificación con la que se reconoce a las organizaciones que se esfuerzan por ser mejores y reportan una amplia variedad de buenas prácticas para alinear sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción. En el cuadro del Balance Social se pueden apreciar las referencias cruzadas realizadas entre los principios del Pacto Global y los indicadores de la Mutual expuestos cada año.

Principio Nº 1
La Mutual apoya y respeta la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
Específicamente la Argentina adhiere a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que en el caso argentino conforman el derecho positivo vigente, desde 1994 según consta en la Constitución Nacional artículo 75, inciso 22.
Sosteniendo este compromiso es que una vez más la Mutual estableció como objetivo institucional en el campo de la salud, afianzar y fortalecer los procesos de trabajo interdisciplinario, tomando medidas tendientes a alcanzar nuestras metas de la salud para todos. Como resultado, en el punto 3.4 del Balance Social 2011 se pueden apreciar las mejoras obtenidas:

- *12% de aumento de la cantidad de profesionales de la salud contratados,*
- *61% de aumento en las consultas atendidas,*
- *15% de incremento de los prestadores externos,*
- *22725 fueron los socios atendidos en los consultorios odontológicos,*
- *34 consultorios odontológicos equipados, entre otros.*

Este apoyo a los DDHH de segunda generación se realiza también con nuestros asociados menores de edad: se atendieron en nuestros consultorios pediátricos a 1324 niños, se otorgaron becas secundarias, terciarias y universitarias – cuyos montos se actualizan periódicamente -, se otorgaron guardapolvos, zapatillas y kit de útiles escolares a través del Subsidio por escolaridad primaria y se prestaron más de 8200 libros desde la biblioteca.
Se continuó durante el año 2011 con el servicio de Asistencia para el desempeño funcional (ADF) cuyo objetivo es ayudar a los asociados que se encuentran con sus habilidades y/o capacidades reducidas o deterioradas que los limita en el desarrollo de las actividades de la vida diaria, como ser: higiene y aseo personal, alimentación, desplazamiento dentro de la vivienda, entre otras.
A su vez se firmó un convenio con la Comisión para la plena participación e integración de las personas con discapacidad (COPIDIS), por medio del mismo se logró el apoyo económico del proyecto "Adaptación de la vivienda: una herramienta para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad", cubriendo la compra de ayudas técnicas, elementos de ortopedia y materiales para 10 familias residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
También se continuó con el otorgamiento de subsidios – por nacimiento, fallecimiento o discapacidad - , Fondos Solidarios, Formación a los asociados por medio del Servicio de Orientación y Capacitación ocupacional.
En cuanto la intimidad y protección de los datos personales de los asociados se resguarda la información brindada para uso de la mutual. Para su protección esa información sólo consta en una base de datos interna, imposibilitándose su acceso a través de internet. También se realiza un exhaustivo control de los accesos de cada usuario al sistema definiendo su perfil de acuerdo a la información que necesite para realizar sus tareas y se imposibilita el loteo de la base de datos de asociados, imposibilitándose de esta manera la exportación de datos.
Sobre este tema se cuenta con el documento aprobado por Comisión Directiva "Régimen sobre el uso responsable de elementos informáticos". Este documento es entregado al personal ingresante a la Mutual en dónde consta, entre otras cuestiones, la prohibición de alterar, borrar o copiar información, bases de datos o registros de la Mutual por fuera de los aplicativos proporcionados para tal fin. Este documento se conserva firmado por el personal en el área de Recursos Humanos.
Algo que identifica a nuestra organización es su transparencia, esta se puede evidenciar en el informe "Balance Social" que se edita cada año desde hace más de diez años en dónde se **da cuenta de todos los logros alcanzados en materia de servicios y acción social** junto a nuestros asociados año tras año. También se edita al final de cada ejercicio económico la "Memoria y Balance", **esta expone una síntesis de lo actuado y todos los movimientos contables de la Mutual.**

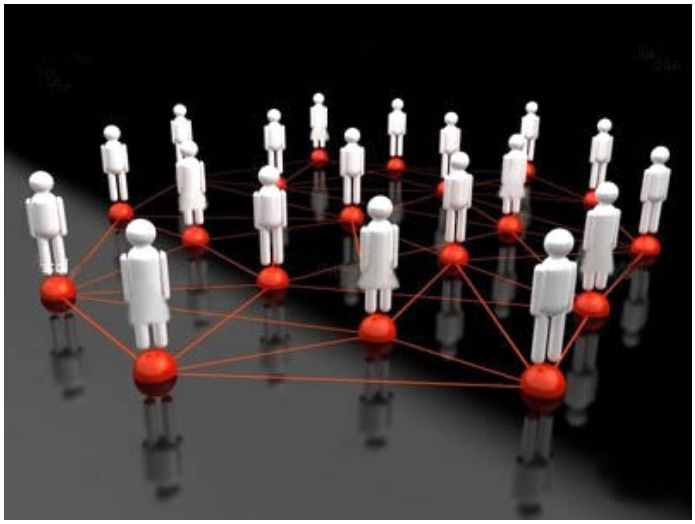
Principio Nº 2
La Mutual se asegura la inexistencia de abuso de los derechos humanos en su ámbito
La Mutual desde su concepción se ha esforzado para que ninguna persona, cuyo trabajo es contribuir con nuestra misión, sufra el menoscabo de sus derechos **fundamentales o se ocasionen daños mentales o físicos.** En este

sentido se han mantenido los principios de adhesión voluntaria, organización democrática de sus órganos de conducción y se han desarrollado servicios para tal fin: ADF (Asistencia para el desempeño funcional) y Subsidio por discapacidad – *ver página 37 del Balance Social 2011-.*
A su vez cuida la integridad física de sus empleados cumpliendo, y haciendo cumplir las normas de seguridad en el trabajo.

Principio Nº 3
La Mutual apoya la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
La Constitución Nacional en su artículo 14 bis dice:

> *"El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagados; retribución justa; salario mínimo vital móvil; igual remuneración por igual tarea; participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial.*
> *Queda garantizado a los gremios: concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relacionadas con la estabilidad de su empleo.*
> *El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna."*

Junto con los tratados internacionales con jerarquía constitucional, la Constitución Nacional es la ley suprema de la Nación.
A su vez, el estado Argentino decretó las leyes 23.546 – de procedimiento para la negociación colectiva - y la Nº 14.250 y modificaciones – de Convenios colectivos de trabajo -, entre otras. También existe el convenio Nº 154 de la OIT (1981) sobre la negociación colectiva.



Por su parte, la Mutual, como lo ha establecido en sus Estatutos y en sus comunicaciones sociales, todo el personal, cualquiera fuera su nivel o capacidad tiene derecho a formar sindicatos o afiliarse. Todo esto con el fin de proteger sus derechos individuales y colectivos sin discriminación de ninguna especie, generando un vínculo de comunicación permanente con los dirigentes sindicales que

integran los órganos directivos y asegurar el reconocimiento de las organizaciones representativas, a los fines de la negociación colectiva, contemplando también la igualdad ocupacional entre hombres y mujeres y estableciendo, a través del Departamento de Recursos Humanos, un conjunto de políticas y programas, que abarcan desde tareas de capacitación hasta **seguimiento funcional, donde las preocupaciones e inconvenientes en la tarea cotidiana, configuran un quehacer sostenido y preponderante.**

Principio Nº 4

El compromiso mutual con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio no solamente se declara como principio esencial.

La Argentina por adherir a las Normas Internacionales de Trabajo de la OIT, también se une al convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso (1957).

La Mutual, por su esencia misma, conformada por trabajadores y en base a los principios de ayuda mutua y solidaridad ha proporcionado todos los mecanismos para que este flagelo haya quedado totalmente eliminado de su ámbito de labor. Asimismo ha integrado entidades de segundo y tercer grado – FEDEMBA y CONAM - comprometidas con la concientización de los trabajadores o miembro de la comunidad, sobre las condiciones laborales en las que debe desenvolverse el ser humano en el Siglo XXI.

En el año 2011 la gerencia de Recursos Humanos repitió la encuesta de satisfacción de cliente interno, ésta es una herramienta clave para establecer una comunicación directa con el empleado. En la misma se incorporó un nuevo ítem que refiere a las modificaciones o sugerencias de las evaluaciones de desempeño, el mismo podrá ser comparado el próximo año. Otro ejemplo de las acciones llevadas adelante por RRHH es la confección y debida comunicación de los perfiles de cada puesto. Esta gestión evita que el trabajador realice trabajo forzado o tareas que no correspondan a su puesto. Este perfil firmado por el trabajador se encuentra archivado junto con su legajo completo. Se continúa, al igual que al año pasado, comunicando e informando a través del boletín interno "Miradas Abiertas".

Principio Nº 5

El mismo compromiso mutual y la misma relevancia, se ha concedido al cumplimiento de la erradicación efectiva del trabajo infantil.

No sólo se da efectivo cumplimiento a las Convenciones 138 y 182 de la OIT, sino que también se debe cumplir con la Ley 26.390 que prohíbe el trabajo infantil y protege el trabajo adolescente. Para ello todo trabajador debe identificarse por medio del Documento Nacional de Identidad para constatar su edad. En el caso en que el trabajador sea menor de edad, se solicita un certificado médico que explicite que se encuentra apto para trabajar y se solicita una nota firmada a los padres del menor.

A su vez, para erradicar el trabajo infantil, la Mu-

tual procura garantizar un salario digno a sus empleados, alineándose a los montos propuestos por la confederación que nos representa – CONAM – y el sindicato – UTEDyC - . De esta manera, garantizando un salario digno para los adultos, se previene que los menores deban salir a trabajar.
En el año 2011 se envió una comunicación interna en el día mundial contra el trabajo infantil, reafirmando nuestra postura y difundiéndola al interior de nuestra organización.

Principio Nº 6
También es declarado el compromiso mutual en materia de no discriminación.
Desde sus orígenes la Mutual no fomenta ni promueve ningún tipo de discriminación. Esto consta en el principio mutualista número 3 de "Neutralidad Institucional" – *ver página 25 / 26 del Balance Social -.*
A su vez, realiza diferentes acciones para promover la equidad entre los trabajadores.

Equidad en salarios y puestos de trabajo
La escala salarial y de puestos esta armada en base al Convenio Colectivo que nos regula, asimismo los salarios se estiman con el fin de mantener una equidad en los distintos puestos y jerarquías.

Equidad en el trato según nacionalidad
El personal contratado de otra nacionalidad es tratado de la misma manera que un argentino nativo.

Equidad en la selección del personal
Ante los requerimientos a la hora de buscar y contratar nuevo personal, se realiza una preselección con los requisitos informados por el Gerente del área solicitante y otra sin estos requisitos. De esta manera se intenta eliminar **resabios históricos** pero discriminatorios de diferentes puestos de trabajo.

Equidad de género
Desde la Mutual se realizan diferentes acciones que buscan eliminar las diferencias entre los géneros. La Ley de Contrato de Trabajo Nº 20744 prohíbe el trabajo de la mujer embarazada durante los 45 días anteriores al parto y hasta los 45 días posteriores al mismo (conocida como Licencia por Maternidad). Previamente a la finalización de dicho período de 90 días la trabajadora puede optar por:

- *Reincorporarse a su tarea habitual en la Mutual.*
- *Solicitar voluntariamente quedar en situación de excedencia por un periodo no inferior a 3 meses ni superior a 6 meses. Dicho plazo no es remunerado y no se computa como tiempo de servicio.*

La Mutual agrega una nueva opción al finalizar la Licencia por Maternidad, cuyo objetivo es que la madre pueda destinar mayor tiempo diario a estar con su hijo y continuar percibiendo un sueldo, a saber:

- *Solicitar voluntariamente la Licencia Post-Maternidad por un periodo no inferior a 30 días ni superior a 180 días, la cual consiste en reincorporarse a sus tareas como empleada part-time (media jornada) y finalizada la licencia regresar a su modalidad original. Dicho plazo es remunerado (proporcional a la jornada de trabajo) y se computa como tiempo de servicio.*

En el caso de la licencia por nacimiento del personal masculino, la Mutual ha incrementado la cantidad de días de licencia por nacimiento de hijo a 7 días corridos, contados desde la fecha de nacimiento (incluye sábados, domingos y feriados).
Otro beneficio es el "Jardín Maternal". Este beneficio está orientado a la protección de la familia, ayudando económicamente al empleado a cubrir el gasto del Jardín Maternal o persona al cuidado de su hijo durante sus primeros años. Consiste en un adicional mensual en el recibo de haberes en concepto de "Jardín Maternal" a los empleados que tengan uno o más hijos de 45 días a 2 años de edad inclusive.
Desde la Mutual se busca promover una jornada laboral saludable para el empleado y su grupo familiar. Para ello se otorga el beneficio de "Semana Flexible". Éste consiste en una flexibilización de la jornada laboral que permite a cada empleado optar por una de las siguientes opciones:

- *Semana 44: El empleado trabaja 44 horas semanales (4 jornadas de 9 hs. y 1 jornada de 8 hs.), coordinando con su superior el día de la semana en que realizará la jornada reducida.*
- *Viernes Cortos: El empleado trabaja 45 horas semanales y, un viernes al mes, trabaja media jornada (4 y 1/2 hs.).*

Ver gráfico "Porcentaje de mujeres en altos cargos", *página 26.*

En el año 2011 la mutual adhirió al Día Mundial de la Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez y también al Día Internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer difundiéndolos entre sus empleados.
Alineado a este principio, también se brindó capacitación semipresencial, a través de la vinculación con el Consejo Nacional de las Mujeres – *ver página 32 del balance -.*

Principio Nº 7
Se declara el compromiso mutual y la pertenencia al principio de apoyo a un enfoque preventivo frente a los desafíos de medio ambiente.
También manifiesta su apoyo total a la declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo, con especial énfasis en los conceptos de enfoque preventivo, los desafíos medioambientales y el desarrollo y la difusión de tecnología del medio ambiente. Se ha reforzado el programa de reducción de energía eléctrica llegándose a reemplazar el 99% de las luminarias de los edificios de Sede Central por unas de bajo consumo. También se ha instado a las delegaciones a reemplazar sus luminarias por las de bajo consumo de manera progresiva. Siguiendo esta línea se sumaron nuevos puntos de retiro de residuos patológicos, alcanzando los 53.

Principio Nº 8
Se declara el compromiso mutual específico para promover una mayor responsabilidad ambiental.
El recicle de los deshechos, que se ha mencionado en el punto anterior, se ampliará en la mayor medida posible y se ha dispuesto la participación de manera activa en la protección ecológica, para lograr un desarrollo armónico entre los seres humanos y la naturaleza. En lo que hace a nuestra parte de la tarea, hemos construido un espacio verde en la localidad de Gonnet, cercana a la Ciudad de La Plata, capital de la Provincia de Buenos Aires, para desarrollar en un ambiente adecuado, actividades de recreación y también de capacitación u organizar eventos en los que la

Mutual desenvuelve el análisis de sus funciones y misiones.
Para la difusión de nuestro compromiso durante los meses de julio a diciembre se realizó internamente la Campaña de Ahorro de papel: "Pequeñas ideas al servicio de la sustentabilidad". Los objetivos de la misma fueron disminuir el consumo de papel y sobres y crear conciencia acerca del consumo de papel entre los empleados de la mutual. En la campaña participaron todas las áreas, delegaciones y anexos de la mutual y se recibieron 19 propuestas de técnicas de ahorro de papel y sobres.

Principio Nº 9
La Mutual declara su compromiso especifico de alentar y aplicar tecnologías, respetuosos del medio ambiente.
En esa dirección, racionaliza el uso de la energía o de la producción de residuos, el manejo de materiales utilizados, no afecta a terceros. Desde el 2006, se ha establecido la norma Ambiente Libre de Humo y sus dependencias y en las distintas delegaciones.

Principio Nº 10
La Mutual ha declarado, estatutaria y reglamentariamente, su compromiso especifico para trabajar contra la corrupción en todas sus formas y cualquiera sea el grado en el que se manifieste.
En ese sentido ha adherido a la definición de corrupción de la ONG Transparencia Internacional y ha cuidado de que ningún abuso del poder se desvíe para el lucro privado. Todos los programas y acciones se han aplicado con referencia a este principio, por ejemplo, se realiza una capacitación permanente de los empleados, reuniones con participación en actividades colectivas y cooperación con las autoridades para investigar y denunciar casos de corrupción. El Departamento de Recursos Humanos, ha mantenido sistemáticamente, programas para identificar irregularidades y la vigencia de normas.

Conclusión
Por todo lo expuesto confirmamos nuestra adhesión a los principios del Pacto Global de la Naciones Unidas, y renovamos nuestro compromiso para continuar llevándolos a la práctica en la vida de nuestros trabajadores, asociados y comunidad.

Una invitación a acercarse

Con el fin de mejorar este documento, seguir informándolo y tratar sus dudas, queremos conocer su opinión o sugerencia a través de las siguientes vías de comunicación:

Sector Balance Social

Correo Postal
Tte. Gral. Juan Domingo Perón 1379/83
C1038ABA . Ciudad Autónoma de Buenos Aires . Argentina

Vía telefónica
+54 11 4124.9710 int. 1267

Vía e.mail
balancesocial@ampf.org.ar

BS2011

Balance Social
de la Asociación Mutual de Protección Familiar

PROGRAMAS PROAHTA Y QUALIDIAB
ODONTOLOGÍA
AHORRO MUTUAL
ASESORAMIENTO LEGAL
AHORRO MUTUAL
TURISMO
SERVICIO DE SALUD
PROVEEDURÍA
MUTUALISMO EN LA SALUD PREVENTIVA

ELLOS PINTAN FUERTE
ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DINERO
AYUDAS ECONÓMICAS
ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DINERO
ATENEO MUTUAL
ELLOS PINTAN FUERTE
ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL
BECAS DE ESTUDIO
SUBSIDIOS
ÓPTICA

Asociación Mutual
de Protección Familiar

SEDE CENTRAL
Tte. Gral. J. D. Perón 1379/83 . C1038ABA . **Ciudad Autónoma de Buenos Aires** . Argentina
tel. +54 11 4124.9910 y rot. . **web page www.ampf.org.ar** . e.mail info@ampf.org.ar

Entidad adherida a:

ODEMA Organización de Entidades Mutuales de las Américas

issa

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Asociación Mutual
de Protección Familiar
Matrícula INAES Nº 1856 C.F.

SEDE CENTRAL
Tte. Gral. Perón 1379/83 - C1038ABA
Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Tel.: +54 11 4124 9910
e-mail: info@ampf.org.ar
web: www.ampf.org.ar

Buenos Aires, abril de 2012

Sr. Ban Ki – Moon,
Secretary General
United Nations
New York, USA

Estimado Señor Secretario General,

Con nuestra presencia activa en el mutualismo argentino y nuestra inserción, desde la fundación misma en los movimientos de integración mutualista americana, y la participación en las asociaciones de orden internacional, hemos apoyado y respetado los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en la práctica cotidiana de nuestro accionar específico y la Mutual ha demostrado tener la fortaleza necesaria para honrar sus compromisos en todas las áreas en las que ha desenvuelto su esfuerzo: tanto en sus lugares de trabajo, como en las comunidades a las que está destinada su función. Por tanto, hemos demostrado en la practica una identificación con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y creemos que, a medida que nos esforzamos por progresar, nuestro impulso tendrá la dirección correcta para extenderse a las entidades y a la gente con la que trabajamos, y esperamos influir en la medida de nuestra dimensión y aunque sea con el aporte pequeño de nuestra semilla para asegurar que todos aquellos con los que interactuamos en cualquier forma también se comprometan con los principios del Pacto Mundial.

Con esa intención es que declaramos formalmente, y por la unanimidad de nuestros órganos directivos, nuestra adhesión a los diez principios esenciales del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Alfredo Sigliano, Presidente
Asociación Mutual de Protección Familiar . AMPF

ODEMA Organización de Entidades Mutuales de las Américas
issa
ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification Nº AR-230491