



Buenos Aires, diciembre 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



Asociación Mutual
de Protección Familiar



bs2012

Balance Social

de la Asociación Mutual de Protección Familiar



NTOLOGÍA OF
MUNICACIÓN SOCIAL
TO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
STITUTO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN
DAS ECONÓMICAS
CITACIÓN OCUPACIONAL
ESORAMIENTO
NTOLOGÍA OFTALMOLOGÍA
MUNICACIÓN SOCIAL
TO DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

AYUDAS ECONÓMICAS
AHORRO MUTUAL
BIBLIOTECA
INSTITUTO DE CAPACITAC
SERVICIO SOCIAL
LEGAL Y PREVISIONAL
REMESA MUTUAL
ENVÍO Y RECEPCIÓN DE DINERO
AYUDAS ECONÓMICAS
AHORRO MUTUAL

SALUD
ASESORAMIENT
BIBLIOTECA
TURISM
SERVICIO S
SALUD
ASESORAMIENT

Balance Social 2012
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 31/12/12	página 13
Capítulo III Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos	
3.1 Adhesión Voluntaria	
3.1.1 Asociados	página 21
<i>Gráfico: Medios de conocimiento</i>	página 21
<i>Gráfico: Tendencia mensual de altas</i>	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 Comunicación con el asociado	página 24
3.3 Neutralidad Institucional	
3.3.1 Perfil de asociado	página 24
<i>Gráfico: Composición de asociados por rango de edad</i>	página 24
<i>Gráfico: Asociados por antigüedad</i>	página 25
3.3.2 Nuestra Gente	página 25
<i>Gráfico: Composición por nivel de estudio</i>	página 25
<i>Gráfico: Mujeres en altos cargos</i>	página 25
<i>Gráfico: Composición por edad</i>	página 26
<i>Gráfico: Composición por antigüedad</i>	página 26

3.4	Contribución Económica acorde a los servicios a percibir	página 26
3.4.1	Servicio Social	página 26
	Encuesta de satisfacción al asociado	página 27
	Instancias grupales	página 28
3.4.1.1	Asistencia para el desempeño funcional	página 28
	<i>Gráfico: ADF por mes</i>	página 29
	Casos destacados	página 29
	Musicoterapia	página 30
3.4.1.2	Becas	página 31
	<i>Gráfico: Conformidad con el servicio</i>	página 31
3.4.1.3	Biblioteca	página 31
	<i>Gráfico: Resultados de encuestas a asociados: índice de conformidad</i>	página 31
	<i>Gráfico: Conformidad con el servicio</i>	página 32
	<i>Gráfico: Libros prestados</i>	página 32
3.4.1.4	Subsidio por escolaridad primaria	página 32
	<i>Gráfico: Elementos entregados</i>	página 33
3.4.1.5	Microcréditos	página 33
3.4.2	Servicio de Salud	página 34
	<i>Gráfico: Detalle de interconsultas realizadas</i>	página 34
	<i>Gráfico: Detalle de prácticas realizadas</i>	página 34
3.4.2.1	Odontología	página 35
	<i>Gráfico: detalle de especialidades odontológicas</i>	página 35
	<i>Gráfico: Detalle general</i>	página 35
3.4.3	Servicios Económicos	página 35
3.4.3.1	Servicio de Ahorro Mutuo	página 35
3.4.3.2	Proveeduría	página 36
	<i>Gráfico: Artículos más vendidos</i>	página 36
3.4.4	Seguros	página 36
3.5	Capitalización Social de los excedentes	página 37
3.5.1	Calidad	página 37
3.5.2	Tecnología	página 37
3.6	Formación de trabajadores de la Mutuo	página 38
3.6.1	Capacitaciones funcionales	página 38
3.6.2	Formación de asociados y comunidad	página 39
	Programa Nacional de cuidadores domiciliarios	página 40
3.7	Integración para el Desarrollo	página 44
3.7.1	Detalle de Presentaciones Institucionales	página 44

	3.7.2	Mutuales en Convenio	página 45
	3.7.3	Convenios Nacionales	página 46
	3.7.4	Convenios Internacionales	página 46
	3.7.5	Participación en Confederaciones y Federaciones	página 47
	3.7.6	Participación en Congresos Nacionales e Internacionales	página 48
Capítulo IV		Programas. Concursos y eventos	
		VIII Concurso literario “Construyendo una sociedad con igualdad”	página 51
		Programa “Ellos pintan fuerte”	página 52
Capítulo V		Encuesta nacional 2012	página 53
Capítulo VI		COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas	página 55
		Una invitación a acercarse	página 64

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 Mutua, 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.

Capítulo I

Introducción al Balance Social

Lineamientos institucionales 2012

Es de conocimiento general que la situación generada en el ámbito de la Anses, por los abusos inconcebibles en las tasas de interés aplicadas por pseudas-mutuales y cooperativas y otras organizaciones financieras en préstamos a los jubilados y pensionados, originó la adopción de severas medidas restrictivas, que si bien resultaban necesarias para poner coto a la vergonzosa exacción existente, lamentablemente, no guardaron la necesaria equidad fruto de una imprescindible distinción entre justos y pecadores, ha hecho que nuestra Mutual viera sensiblemente mermada su capacidad operativa y de respuesta ante los requerimientos de nuestros asociados, especialmente en materia de ayudas económicas.

Somos plenamente concientes del perjuicio que este estado de cosas infiere a toda la Entidad y de nuestra responsabilidad y obligación de reaccionar con positivismo, firmeza y creatividad para enfrentar con éxito, un cambio sustancial en la estrategia funcional y en la creación de nuevos servicios y renovación o innovación de los existentes.

Puestos a la tarea, privilegiamos algunos lineamientos y objetivos, siempre pensando y con miras a la conveniencia y preservación de los derechos inalienables de las familias asociadas.

En esa inteligencia, la CD resolvió para lo inmediato y con proyección para todo el año 2012 las siguientes prioridades, sin perjuicio de la continuidad del resto de los servicios que brinda la Entidad:

Ahorro Mutual

En razón de la importancia que reviste este nuevo servicio, la CD resolvió declarar que el 2012 será el "Año del Ahorro Mutual". Es de destacar que este servicio constituye la base principal para la Mutual en cuanto a la disponibilidad de fondos genuinos para el desarrollo de todos los servicios que brinda y su objetivo prioritario es lograr la total independencia de proveedores financieros externos estableciendo, de esa forma, las condiciones para disponer libremente las medidas más convenientes en materia de otorgamiento de ayudas económicas.

Salud - Planes Familiares -

Como en años anteriores, el Servicio Mutuo de Salud será desarrollado fuertemente, agregándose para el año 2012 los planes familiares, respondiendo así a reiterados requerimientos de nuestros asociados y con miras, también a difundir e instalar el servicio en la comunidad.

Microcrédito

El sistema de ayudas económicas con la modalidad de microcréditos, ha sido y es, motivo de atención de la Comisión Directiva y para este año se ha dispuesto ponerlo en vigencia a la brevedad posible, atendiendo a que significará un beneficio repetidamente solicitado por los asociados.

Seguros

Otro servicio que será implementado durante el 2012, es el de Seguros, habiéndose dispuesto los estudios pertinentes para instrumentarlo en forma integral, es decir, con todas las variantes posibles (de vida, automotor, vivienda, accidentes, etc.). Para ello, contaremos con el asesoramiento y colaboración del mutualismo canadiense a través de la intervención del convenio Odema - SOCODEVI.

Odema

Sigue siendo para nuestra Mutuo de prioridad continuar contribuyendo en el engrandecimiento de la ternacional americana, la que ha dado numerosas muestras de su importancia en el mutualismo mundial y de lo significativos resultados de su inserción en los más altos foros mundiales -ONU - OEA - OIT - AISS - CIESS y otros, lo que redunda directamente en beneficio de todas las entidades adheridas.

Por Comisión Directiva**Alfredo Sigliano****Presidente**

Destacados 2012 y próximos pasos

Seguros

Con el fin de reforzar la seguridad de nuestros asociados y su grupo familiar, la Mutal ha pensado y diseñado a medida de sus destinatarios el servicio de Seguro Mutal. Como en otros casos, este servicio nace de la necesidad expresa de nuestros asociados, oídos por la Comisión Directiva. Por varios meses los gerentes y la misma Comisión Directiva se abocaron a la confección de esta novedosa prestación.

El año 2013 traerá nuevos seguros pensados para nuestros asociados: un nuevo Seguro de Salud que incluye Internación, Seguros para el Hogar y Seguros para Automóviles.

Planes pensados para familias numerosas

Con esta nueva propuesta la Mutal acerca sus servicios nuevamente a aquellos beneficiarios de pensiones gracia- bles.

Desde sus orígenes AMPF ha trabajado intensamente para cubrir las necesidades de familias numerosas y de aquellas personas beneficiarias de pensiones gracia bles, buscando alternativas que permitan acercarles los amplios beneficios que brinda este sistema solidario.

Pacto Global COP

Cumpliendo 5 años de compromiso y adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Mutal lo expresa en su Comunicación del Progreso. La misma fue reconocida nuevamente en el 2012 como GC Advanced, clasi- ficación 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.

Programa nacional de cuidados domiciliarios

Primer y Segundo Componente

Durante 2012, culminó la primera edición del programa y se realizó una segunda edición completa.

Para 2013 está proyectada la tercera edición del primer componente.

Así mismo, desde la Secretaría de Niñez Adolescencia y Familia dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación nos ofrecieron financiar la implementación del Sistema de Prestación (Segundo Componente del Programa Nacional de Cuidados Domiciliarios) El Sistema de Prestación incluye un Curso de Nivelación, Actualización y Profun- dización de Contenidos, para las personas que ejercen la tarea de Cuidadores Domiciliarios.

El objetivo es brindar nuevos conocimientos, así como herramientas innovadoras, que permitan mejorar la calidad de atención que los Cuidadores brindan. La misma es una capacitación en servicios, por lo cual en sus prácticas atenderán de dos a tres personas por mes, que por sus condiciones bio-psico-sociales deben ser atendidos en su domicilio. Este grupo está comprendido por personas mayores, personas con discapacidades y personas con enfermedades crónicas o terminales, en condiciones de vulnerabilidad social.

DISPOSITIVO Supervisión de Cuidadores

A partir del mes de abril se implementará un espacio semanal destinado a la supervisión de cuidadores domiciliarios capacitados en AMPF y a la recepción de solicitudes de cuidadores.

Los objetivos del mismo son:

- Generar una instancia de supervisión semanal, donde los cuidadores encuentren contención para compartir los problemas de la práctica diaria, adquiriendo herramientas para resolverlas.
- Continuar con una instancia de capacitación mensual en la que se puedan analizar y resolver las dudas que se generan a partir de las prácticas.
- Recepcionar las solicitudes de cuidadores domiciliarios.
- Determinar cuál de los cuidadores capacitados cubrirá el servicio.
- Organizar y mantener organizados la base de datos de cuidadores.

Participación en el Seminario Técnico AISS – “Acercamientos Preventivos y Proactivos en Seguridad Social: apoyando la salud” 8 y 9 de Octubre – Marrakech, Marruecos.

Se presentaron los resultados del reporte: “Seguridad Social para sociedades saludables: abrazando un nuevo mandato de prevención”. En el mismo es importante destacar que dentro del análisis de rol de las instituciones de la seguridad social se ha considerado como ejemplo de trabajo en la promoción y prevención de la salud en Argentina, a la Asociación Mutua de Protección Familiar (AMPF). A través de la transmisión de su experiencia con los adultos mayores en la intervención del servicio de salud y del servicio de asistencia para el desempeño funcional.

AISS distinguió a ampf por la calidad de sus servicios

La Asociación Internacional de la Seguridad Social - AISS entregó el Premio de Buenas Prácticas para las Américas 2012, Certificados de Mérito y Menciones Especiales del Jurado. El modelo de buena práctica que presentó la Asociación Mutua de Protección Familiar de Argentina sobre su sistema de gestión de calidad de sus servicios: Certificación ISO 9001:2008 fue premiado en el rubro “Buena práctica en Suficiencia y calidad de las prestaciones y los servicios de la seguridad social”.

Capítulo II

Balance Social - Ejercicio nº 18 del 01-01-2012 al 31-12-2012

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	7.587	2.509	-5.078	-67%
1	Altas de Asociados Participantes	2.539	2.692	153	6%
1	Altas de Asociados Adherentes	1.202	1.229	27	2%
1	Altas de Asociados durante el ejercicio	11.328	6.430	-4.898	-43%
1	Bajas de Asociados Activos	7.225	6.755	-470	-7%
1	Bajas de Asociados Participantes	1.609	1.698	89	6%
1	Bajas de Asociados Adherentes	938	917	-21	-2%
1	Bajas de Asociados durante el ejercicio	9.772	9.370	-402	-4%
1	Saldo Asociados Activos Vigentes	72.410	68.248	-4.162	-6%
1	Saldo Asociados Participantes Vigentes	7.654	8.613	959	13%
1	Saldo Asociados Adherentes Vigentes	1.911	2.174	263	14%
1	Saldo de Asociados Vigentes durante el ejercicio	81.975	79.035	-2.940	-4%
1	Cantidad de empleados asociados	263	251	-12	-5%
1	Porcentaje de empleados asociados (%)	66	73	6	10%
Padrino Solidario					
	Cantidad de Padrinos	5.007	3.035	-1.972	-39%
	Cantidad de Ahijados	5.374	3.953	-1.421	-26%
	Cantidad de canjes	983	617	-366	-37%
	Asociados reempadronados (%)	68	70	2	3%

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.	4	9	5	125%
10	Asambleas Ordinarias	1	1	0	0%
10	Asambleas Extraordinarias	0	0	0	0%
Delegaciones					
1	Cantidad de Delegaciones nacionales	39	42	3	8%
1	Cantidad de Delegaciones internacionales	1	0	-1	-100%
1	Cantidad de Anexos	31	23	-8	-26%
Comunicación con el asociado					
Centro de orientación al asociado					
	Cantidad de llamadas recibidas de asociados	11.679	17.501	5.822	50%
	Cantidad de llamadas realizadas a asociados	1.109	366	-743	-67%
	Cantidad de llamadas recibidas de no asociados	15.323	9.263	-6.060	-40%
Encuestas de satisfacción					
	Cantidad de asociados encuestados <i>ver capítulo V</i>	926	854	-72	-8%
Correo Solidario					
	Ediciones (cant.)	7	6	-1	-14%
	Páginas Promedio (cant.)	28	28	0	0%
	Tirada por edición (cant. de ejemplares)	78.000	78.000	0	0%
	Envíos a domicilio (cant.)	70.000	68.000	-2.000	-3%
	Envíos a delegaciones (cant.)	8.000	10.000	2.000	25%
	Mensajes de texto (SMS) enviados a asociados	75.272	117.972	42.700	57%
	Mails enviados a asociados	14.208	20.669	6.461	45%
	Ediciones del Boletín "Novedades"	7	8	1	14%
Página Web					
	Cantidad de visitas a la página web	38.836	45.754	6.918	18%
Pautas					
	Periódico	43	18	-25	-58%
	Radio	78	22	-56	-72%
	Revista	29	21	-8	-28%
	Televisión	22	12	-10	-45%
	Otros	12	6	-6	-50%

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.)	54.416	53.033	-1.383	-3%
3,5,6 Masculino (cant.)	27.559	26.002	-1.557	-6%
3,5,6 Femenino (%)	66	67	1	1%
3,5,6 Masculino (%)	34	33	-1	-2%
Nacionalidades				
3,5,6 Argentina	79.949	77.103	-2.846	-4%
3,5,6 Paraguaya	709	668	-41	-6%
3,5,6 Chilena	560	529	-31	-6%
3,5,6 Boliviana	163	149	-14	-9%
3,5,6 Uruguaya	122	119	-3	-2%
3,5,6 Italiana	219	218	-1	0%
3,5,6 Española	97	92	-5	-5%
3,5,6 Alemana	26	25	-1	-4%
3,5,6 Otros	130	132	2	2%
(Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros)				
Empleados				
3,5,6 Femenino (cant.)	233	209	-24	-10%
3,5,6 Masculino (cant.)	160	137	-23	-14%
3,5,6 Femenino (%)	59%	60%	0	2%
3,5,6 Masculino (%)	41%	40%	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	63.304	14.508	-48.796	-77%
Plazo promedio (meses)	29	18	-11	-38%
Cumplimiento de Plazos <i>nuevo indicador</i>	24 Hs	24-48 hs		
Servicio de Salud				
Profesionales	385	423	38	10%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)	
1	Asociados con Módulo Ambulatorio	52.674	54.168	1.494	3%
1	Delegaciones y anexos en la que se presta	63	67	4	6%
1	Consultas atendidas	140.440	143.396	2.956	2%
1	Prestadores externos	547	631	84	15%
8,9	Puntos de Retiro de residuos patológicos	53	59	6	11%
1	Interconsultas y análisis complementarios	23.934	22.492	-1.442	-6%
1	Prácticas especializadas	29.695	38.978	9.283	31%
1	Análisis clínicos	7.434	9.292	1.858	25%
Odontología					
1	Total de asociados atendidos	22.725	22.207	-518	-2%
1	Profesionales	74	75	1	1%
1	Prácticas realizadas (prótesis e implantes)	2.678	2.470	-208	-8%
1	Cantidad de delegaciones con equipamiento odontológico	34	36	2	6%
1	Porcentaje de prótesis e implantes financiados (%)	74	9	-65	-88%
Servicio de óptica					
1	Lentes entregados	3.616	2.434	-1.182	-33%
1	Cirugías y prácticas	283	199	-84	-30%
1	Cantidad de lentes "Flex" entregados	1.217	889	-328	-27%
Programa de medicamentos					
1	Tratamientos Iniciados Históricamente vigente	7.303	7.239	-64	-1%
1	Asociados que iniciaron el programa	1.067	81	-986	-92%
1	Medicamentos comprados HTA (blíster)	161.564	116.396	-45.168	-28%
1	Medicamentos comprados Diabetes (blíster)	69.764	57.880	-11.884	-17%
Ortopedia					
1	Elementos entregados	2.582	2.248	-334	-13%
1	Artículos comprados	1.944	1.602	-342	-18%
Farmacia					
1	Asociados atendidos en Sede Central	1.591	1.447	-144	-9%
1	Asociados atendidos en Delegaciones	7.080	6.616	-464	-7%
1	Pedidos de Asociados en Delegaciones	31.646	32.576	930	3%
1	Compras de Asociados de otras mutuales atendidos por convenio	1.052	1.140	88	8%
1	Promedio de Descuento realizado (%)	35	34	-2	-4%
	Cantidad de Ventas en Delegaciones con stock propio <i>nuevo indicador</i>	1.157	3.482	2.325	201%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)	
Kinesiología					
1	Sesiones autorizadas	16.324	21.634	5.310	33%
Servicio Social					
	Profesionales	46	46	0	0%
1	Asociados atendidos	10.905	14.605	3.700	34%
Servicios Locales					
1	Cantidad de servicios ofrecidos	14	13	-1	-7%
Orientación y capacitación ocupacional					
<i>Actividades antes: "Proyecto Ocupacional"</i>					
1	Talleres "Socios para otros socios"	39	26	-13	-33%
1	Asociados participantes en Talleres				
	"Socios para otros socios" (promedio mensual)	213	116	-97	-46%
1	Grupos solidarios	8	10	2	25%
Apoyo en la capacitación en oficios y computación					
1	Asociados becados en cursos de oficios y otros	96	11	-85	-89%
Recreación y ocupación del tiempo libre					
	Asociados participantes en jornadas	4.578	5.402	824	18%
	Asociados participantes en talleres	768	1.031	263	34%
Voluntarios					
	Asociados capacitadores en				
	Talleres de "Socios para otros socios"	32	26	-6	-19%
	Asociados participantes en Grupos y actividades solidarias	104	224	120	115%
Emergencia habitacional y alimentaria					
1	Cantidad de casos de Emergencia Habitacional	13	2	-11	-85%
1	Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria	3	3	0	0%
Asistencia para el desempeño funcional (ADF)					
1,2	Cantidad de casos	112	97	-15	-13%
1,2	Cantidad de casos provenientes del seguimiento del Subsidio por discapacidad	8	12	4	50%
Subsidios y Asignaciones					
1	Por fallecimiento (cant.)	601	465	-136	-23%
1	De sepelio (cant.)	761	565	-196	-26%
1,2	Por discapacidad (cant.)	114	100	-14	-12%
1	Por casamiento (cant.)	56	47	-9	-16%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)	
1	Por nacimiento y/o adopción (cant.)	71	55	-16	-23%
1	Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.)	1.603	1.232	-371	-23%
Subsidios por escolaridad primaria					
1	Cantidad de Subsidios	217	305	88	41%
1	Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos)	519	512	-7	-1%
1	Elementos entregados	1.559	1.536	-23	-1%
Becas					
1	Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.) <i>ver nota 1</i>	255	0	-255	-100%
1	Becas secundarias Renovaciones	260	313	53	20%
1	Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.)	110	0	-110	-100%
1	Becas universitarias y terciarias Renovaciones	80	70	-10	-13%
	Total de becas otorgadas (cant.)	705	383	-322	-46%
Biblioteca					
1	Libros Prestados	8.239	6.960	-1.279	-16%
1	Libros Comprados	1.615	606	-1.009	-62%
	Fondo Bibliográfico (en unidades)	23.720	15.286	-8.434	-36%
	Stock de libros (Libros disponible para retiro)	6.627	4.923	-1.704	-26%
1	Circulación de libros per cápita	5	5	0	0%
Turismo					
	Operaciones realizadas	90	120	30	33%
	Personas que utilizaron el servicio	200	250	50	25%
	Salidas de Miniturismo	6	10	4	67%
	Porcentaje de operaciones financiadas <i>ver nota 2</i>	20	50	30	150%
Asesoramiento Legal y Previsional					
1	Asesoramiento Legal - casos atendidos	233	212	-21	-9%
1	Asesoramiento Previsional - casos atendidos	126	57	-69	-55%
1	Asesoramiento Legal en Delegaciones	1.164	1.123	-41	-4%
Proveeduría					
	Artículos varios	814	141	-673	-83%
	Ventas realizadas	705	134	-571	-81%
1	Porcentaje de artículos financiados	100	100	0	0%
Remesas					
	Cantidad de operaciones realizadas	2.392	2.326	-66	-3%
	Cantidad de asociados que utilizaron el servicio	665	589	-76	-11%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Ahorro Mutuo				
1	Cant. de ahorros a término <i>nuevo indicador</i>	532	532	100%
1	Cant. de cajas de ahorro mutuo <i>nuevo indicador</i>	1.150	1.150	100%
1	Plazo promedio de colocación de Ahorros a Término (días) <i>nuevo indicador</i>	60-90		100%
Seguros				
1	Seguro de Salud <i>nuevo indicador</i>	169	169	100%
1	Seguro de accidentes personales <i>nuevo indicador</i>	149	149	100%
1	Seguro por robo cajero <i>nuevo indicador</i>	1.750	1.750	100%
1	Servicio de asistencia al hogar <i>nuevo indicador</i>	482	482	100%

Nota 1: según consta en acta, abril 2012. Se ha suspendido el Concurso 2012.

Nota 2: el servicio de financiamiento es brindado por la Mutuo con el fin de facilitar el acceso a los servicios de Turismo a los asociados.

Fuentes: Desarrollo, Servicio Social, Servicio Ocupacional, Subsidios, Captación de ahorro, Seguros, 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 Mutuo posibilitando su utilización en pos de nuevos servicios.

Pacto Global	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Fondo Solidario				
1	Casos aprobados (cant.)	80	27	-66%
Padrinazgos				
1	Instituciones apadrinadas	1	1	0%
Gestión de la Calidad				
1	Cantidad de servicios certificados <i>ver nota 3</i>	3	3	0%
	Cantidad de Auditorías Internas realizadas	4	7	75%
Gestión				
	Porcentaje de actividad de servicios críticos	99,98	99,78	0%
	Obras de mejoras realizadas <i>ver nota 4</i>	27	7	-74%
	Cantidad de M2 de espacio saludable	1.965	817	100%
Centro de Atención al empleado				
1	Cantidad de llamadas recibidas	1.643	2.850	73%

Nota 3: Se consideran los servicios certificados bajo norma internacional ISO 9001:2008.

Nota 4: Delegaciones y Anexos: La Rioja, San Luis, Guernica, Chascomús y Barrio Rivadavia; Sede Central: Biblioteca y consultorios médicos

Fuentes: Servicio Social, Servicio de Salud, Recursos Humanos, Imagen y arquitectura, Tecnología

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	24	37	13	54%
1, 10 Cantidad de asistentes <i>ver nota 5</i>	69	20	-49	-71%
1, 10 Cantidad de actividades de carácter transversal	41	17	-24	-59%
1, 10 Cantidad de asistentes	252	226	-26	-10%
1, 10 Formación de asociados y comunidad				
1, 10 Cantidad de actividades <i>ver nota 6</i>	4	101	97	2425%

Nota 5: no se contemplan los cursos en los que se capacito a todo el personal.

Nota 6: se contempla un nuevo enfoque de contabilización incluyendo talleres y actividades de las áreas de Servicio social, Terapia ocupacional y Salud.

Fuentes: Instituto de Capacitación "Carlos Castillo", Recursos Humanos, Servicio Social, Salud, 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	1	4	3	300%
1 Convenios Intermutuales	42	44	2	5%
1 Convenios Nacionales e Internacionales	11	11	0	0%
4 Representantes de la Mutual que participan en Federaciones y Confederaciones	11	6	-5	-45%
Congresos Nacionales e Internacionales	9	12	3	33%
7 Campañas especiales (actividades solidarias)	32	43	11	34%

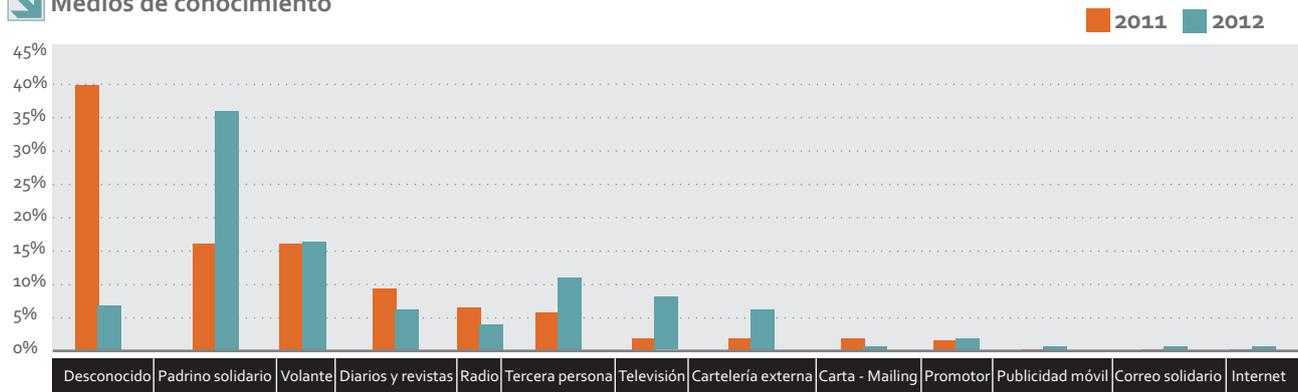
Fuentes: AMPF, Servicio Social, Recursos Humanos, Comunicación Social, Instituto de Capacitación

Capítulo III Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos

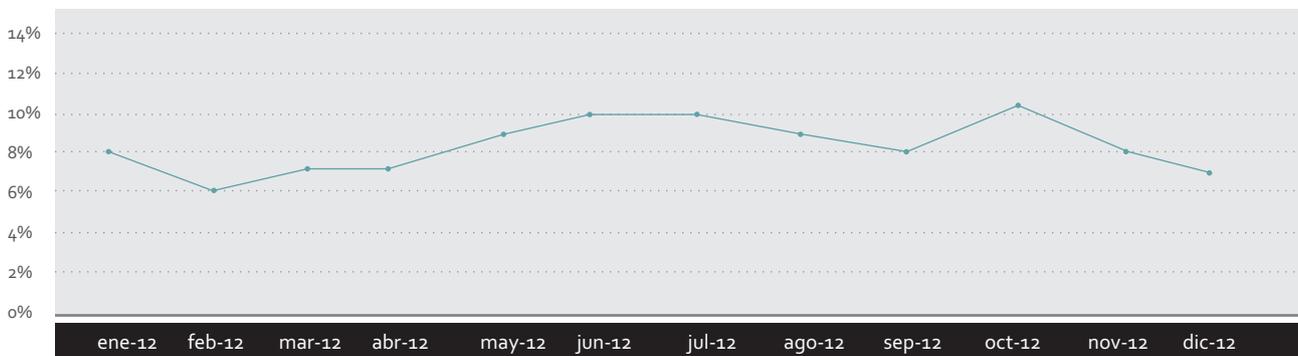
3.1 Adhesión Voluntaria

3.1.1 Asociados

Medios de conocimiento

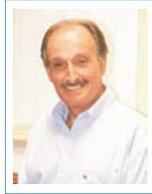


Tendencia mensual de altas



3.2 Organización Democrática

3.2.1 Comisión Directiva vigente



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
1° Hugo Héctor Bozzini



Vocal Titular
2° Juan Galli



Vocal Titular
3° María Cristina Gonzalez



Vocal Suplente
1° 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 Barrio Rivadavia I
Anexo Berisso
Anexo Caballito
Anexo Chascomús
Anexo Guernica
Anexo Monte Grande
Anexo Pergamino
Anexo San Nicolás
Anexo Villa Lugano
Anexo Olavarría
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 Ríos**
Delegación Concordía
- 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
Anexo Paraná
- Santiago del Estero**
Delegación Sgo. del Estero
- Tucumán**
Delegación Concepción
Delegación Tucumán

3.2.3 Comunicación con el asociado



AMPF cuenta con su pagina de internet en la que se informan todos los servicios y novedades de la institucion.

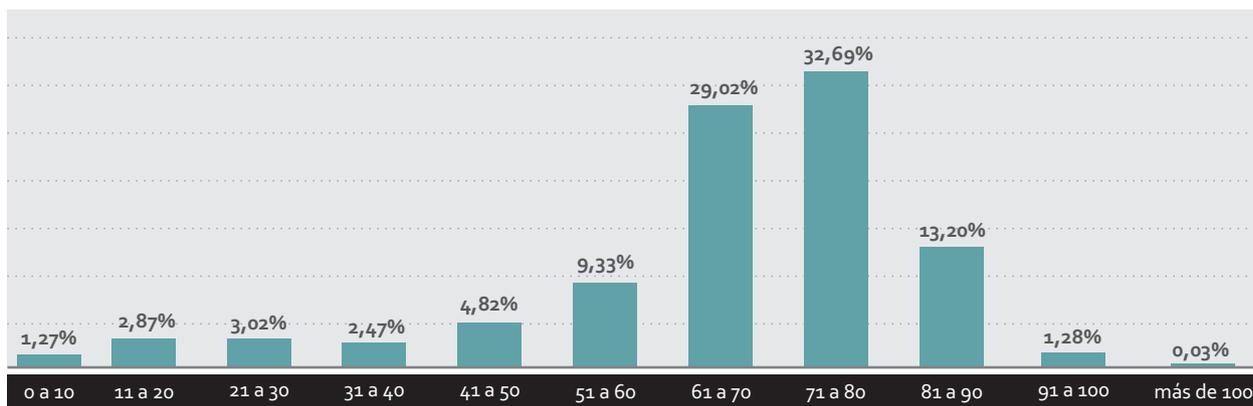
Áreas más consultadas

- Información general
- Institucional
- Salud- cartilla y planes

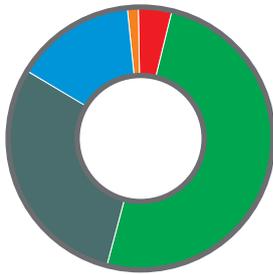
3.3 Neutralidad Institucional

3.3.1 Perfil de asociado

Composición de asociados por rango de edad



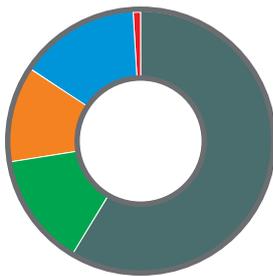
Asociados por antigüedad



■ menos de 1 año	4%
■ entre 1 y 5 años	50%
■ entre 6 y 10 años	30%
■ entre 11 y 15 años	15%
■ más de 16 años	1%

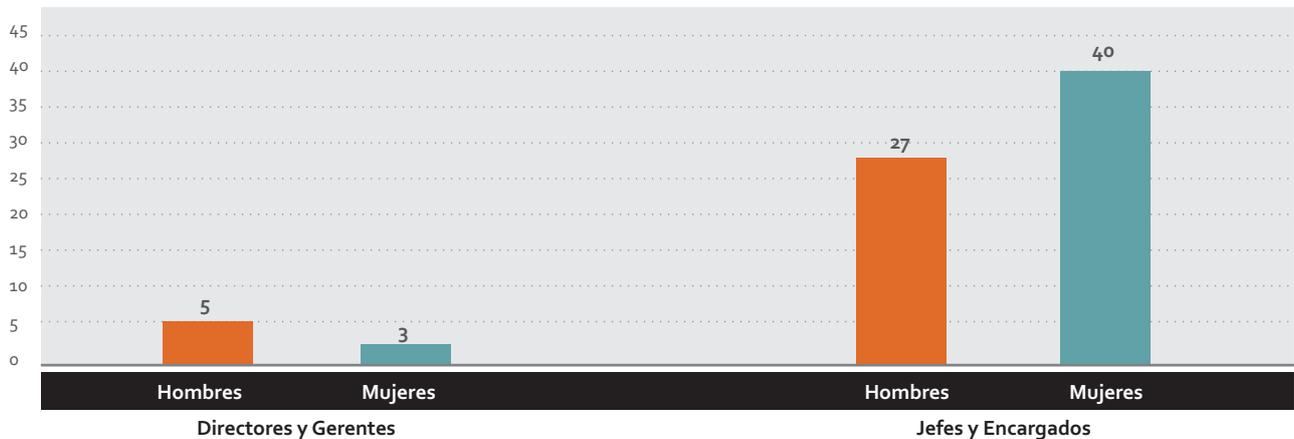
3.3.2 Nuestra gente

Composición por nivel de estudios

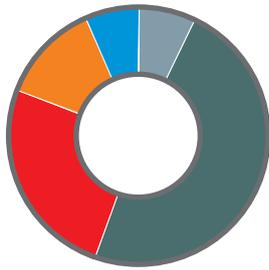


■ Primario o Secundario	58%
■ Técnico o Terciario	14%
■ Universitario en curso	12%
■ Universitario completo	15%
■ Posgrado	1%

Mujeres en altos cargos

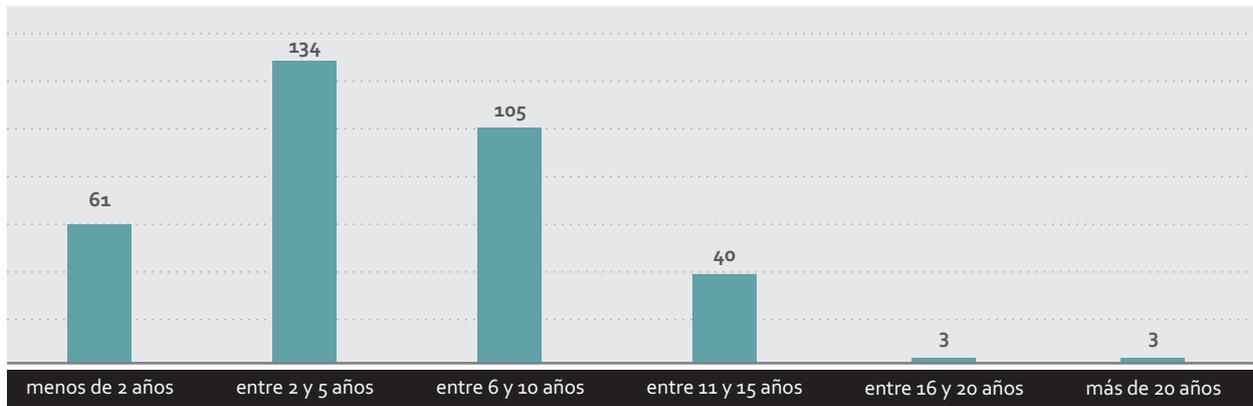


Composición por edad



Menos de 20 años	0%
Entre 20 y 25 años	8%
Entre 26 y 35 años	47%
Entre 36 y 45 años	25%
Entre 46 y 55 años	12%
Más de 55 años	8%

Composición por antigüedad



3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir

3.4.1 Servicio Social

Desde el Servicio Social se desarrollan e implementan programas tendientes a mejorar la calidad de vida de los asociados. Uno de los objetivos de los profesionales en servicio de las delegaciones es: Promover, orientar y coordinar acciones que optimicen la atención de los asociados, intentando lograr la satisfacción de sus necesidades, generando su participación.



En el año 2012 se registraron 14.222 atenciones



En su intervención el trabajador social, articula con otras instituciones con el fin de encontrar alternativas que contribuyan en la resolución de las problemáticas de los asociados.

Se realizaron **239** articulaciones locales vinculadas especialmente a problemáticas alimentarias y habitacional

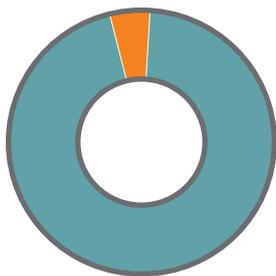
Diez delegaciones con mayor cantidad de socios atendidos

01 Santa Fe	06 San Justo
02 Bahía Blanca	07 Tandil
03 San Miguel	08 Mercedes
04 Sede Central	09 La Plata
05 San Martín	10 Morón

Encuesta de satisfacción al asociado

La encuesta de satisfacción al asociado es una de las herramientas de valoración de la calidad de nuestro servicio social en las delegaciones, que nos permite mejorar el mismo e incidir en los aspectos que resultan de mayor interés para nuestros asociados.

Se realizaron 430 encuesta a asociados de diferentes delegaciones obteniendo como resultado un 99 % de conformidad



Conforme	99%
No conforme	1%

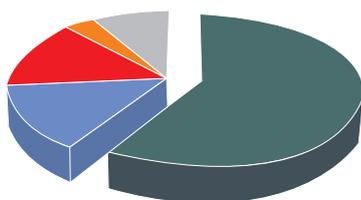


Instancias grupales

Nuestra población presenta muchas veces la necesidad de ocupación del tiempo libre no sólo vinculada al sustento económico, sino también al reconocimiento de saberes adquiridos, al sentirse útil, a planificar los diferentes tiempos de la vida, incluyendo la recreación.

Este año participaron **7.355** asociados de diferentes instancias grupales

A continuación, enumeraremos las diferentes líneas de acción, que dieron respuestas a la necesidad de ocupación del tiempo libre de nuestros asociados.



Jornadas	4.360	59%
Encuentros con asociados	1.031	14%
Talleres de socios para otros socios	1.052	14%
Actividades y grupos solidarios	250	4%
Actividades pagas	662	9%
Total	7.355	

3.4.1.1 Asistencia para el desempeño funcional

Terapia ocupacional en delegación

En el transcurso del año 2012 se ha continuado con el trabajo de las terapeutas ocupacionales bajo los siguientes ejes de intervención: Asistencia para el Desempeño Funcional, Subsidios por Discapacidad y Talleres de Actividades Terapéuticas. Las delegaciones en las que se ha desarrollado dicho servicio son Sede Central, Santa Fe y Bahía Blanca. El desempeño de las Terapeutas ha sido óptimo, logrando un alto nivel de satisfacción por parte de los asociados y un excelente resultado en el trabajo interdisciplinario junto a las correspondientes trabajadoras sociales.

En base a los ejes de intervención nombrados, las profesionales han desarrollado las siguientes actividades:

- Circuito de acción completo de los casos nuevos de asistencia para el desempeño funcional, a partir de su detección.
- Seguimiento de casos de asistencia para el desempeño funcional realizados con anterioridad para su correspondiente reevaluación.
- Participación en talleres de la delegación. En la delegación de Santa Fe, la terapeuta ocupacional ha llevado a cabo una participación mensual en el Taller de Memoria. De esta manera, se ha evaluado a sus concurrentes para la provisión de las adaptaciones y asistencias necesarias con el fin de fomentar y mejorar dicha participación.
- Seguimiento de aquellos socios que han tramitado el subsidio por discapacidad con el objetivo de detectar necesidades y desarrollar acciones desde el servicio de Asistencia para el Desempeño Funcional o, tan solo, para brindar información sobre sus derechos o hacer conexiones con instituciones para la satisfacción de otras necesidades (escuelas, centros de formación profesional).
- Organización de charlas-taller con el objetivo de informar a nuestros socios sobre diferentes temáticas ("DISCAPACIDAD Y FAMILIA", "DISCAPACIDAD Y MARCO LEGAL", "PREVENCIÓN DE CAIDAS Y ACCIDENTES EN EL HOGAR"). Dicho ciclo de charlas se ha extendido a aquellas delegaciones que aun no tienen Terapia Ocupacional.
- Seguimiento, reevaluación y asesoramiento sobre elementos ortopédicos entregados a los socios por parte de la mutual.



Casos de ADF



Casos destacados de Asistencia para el Desempeño Funcional

A lo largo del corriente año, en cuanto a las ayudas técnicas entregadas y adaptaciones realizadas para los diferentes casos de Asistencia para el Desempeño Funcional, se continuó con el método de trabajo llevado a cabo hasta el momento. Así, se han entregado cubiertos, platos y vasos adaptados, trabas para puertas, adaptadores de llaves, abridores de frascos, esponjas de mango alargado, corta uñas adaptado, alfombras antideslizantes, barrales de sujeción, duchadores manuales, entre otros.

En relación a los elementos de estimulación del aprendizaje y material lúdico, se han entregado diferentes tipos de juegos de mesa para favorecer funciones cognitivas, encastres, juegos que fomentan la ejercitación de funciones manuales (prono supinación, pelotas, etc.).

Sin embargo, vale destacar el desarrollo de los siguientes casos, en los que se han realizado importantes adaptaciones y, en alguno de ellos, las mismas han sido supervisadas por la terapeuta ocupacional de la delegación:

Delegación de San Justo. Se ha detectado el caso de un socio quien presenta secuelas de un Accidente Cerebrovascular e Hipertensión. Luego de realizar la evaluación correspondiente, se hizo entrega de los siguientes elementos para favorecer el desempeño en las actividades de la vida diaria: esponja de mango a largado, mantel antideslizante para la mesa, cuchillo-tenedor, plato con reborde, cubre colchón de dos plazas y un barral de 60cm. A su vez, la terapeuta ocupacional que llevo a cabo la evaluación ha observado, durante la misma, que el socio presenta una marcada postura en flexión en su mano derecha, producto de su hemiplejía. En base a dicha observación, la profesional procedió a confeccionar una férula de descanso para favorecer el posicionamiento de la muñeca y mano y prevenir deformidades.

Delegación de Santa Fe. A través del desempeño de la terapeuta ocupacional se evaluó el caso de una socia quien presenta secuelas de accidente cerebro vascular y la necesidad de colocar un trapecio en la cama. Dicho objeto es un elemento ortopédico que se adjunta a la cama ortopédica y facilita la movilización de la persona para lograr su incorporación. En el caso de la socia de Santa Fe, debido a que la misma no presenta la necesidad de tener una cama ortopédica, la terapeuta ocupacional ha desarrollado una adaptación para poder colocar un trapecio en la cama común.

Delegación de Córdoba. La trabajadora social ha detectado el caso de una socia quien padece una enfermedad llamada Síndrome de Guillén-Barre. En este caso, dicha enfermedad se presenta con una parálisis en los miembros inferiores. Tal situación ha llevado a la necesidad de realizar adaptaciones en el baño a través del servicio de ADF. Además de haber colocado dos barrales rebatibles y un bidematic, lo destacable de dichas adaptaciones fue la instalación del inodoro, específicamente desarrollado para discapacitados, de la marca Ferrum. Ante la evaluación de seguimiento realizada por la trabajadora social, se ha observado el bienestar de la socia y su alto grado de satisfacción con respecto al servicio otorgado.

Delegación de Santiago del Estero. Se ha presentado el caso de una socia de 40 años de edad con un diagnóstico de Parálisis Cerebral. Luego de la correspondiente visita y evaluación domiciliar realizada por la trabajadora social, se detectaron varias necesidades en cuanto a adaptaciones del baño y necesidad de elementos para trabajar la rehabilitación en el hogar. Por un lado, se ha hecho entrega de barrales de sostén y un duchador manual y, por otro lado, en conjunto con la terapeuta ocupacional de Sede Central se han adquirido una esfera de goma para la recuperación de las funciones manuales y un ejercitador para favorecer la coordinación de brazo y miembros inferiores. Los elementos fueron entregados a la socia, quien quedo muy conforme con tal servicio.

Musicoterapia

En el transcurso del año 2012, se ha continuado con la organización y planificación de actividades recreativas y terapéuticas a través de los talleres de Musicoterapia correspondientes a las delegaciones de Morón, San Martín y Santiago del Estero.

Delegaciones del conurbano (San Martín y Morón). Se han desarrollado los talleres de Musicoterapia con una población de adultos mayores sin patología. En el transcurso del año han trabajado, exitosamente, en base a los objetivos de fortalecer la capacidad de disfrute, estimular el mantenimiento de las funciones cognitivas a través de la música, alentar el desarrollo de la creatividad y la expresión espontánea y elaborar temas vinculados al intercambio con la co-

munidad. Dichos propósitos se han logrado a través del trabajo con canciones, técnicas receptivas y de improvisación musical, sonorizaciones y composición de canciones. Los socios que asisten al taller han demostrado gran entusiasmo ante este espacio y han manifestado logros significativos en sus vidas.

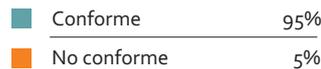
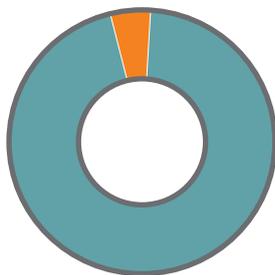
Delegación de Santiago del Estero. Se ha llevado a cabo el Taller de Musicoterapia, Estimulación Temprana e Iniciación Musical con una población de 16 niños y jóvenes que padecen de diversas patologías como ser parálisis cerebral, retraso madurativo, ceguera e hipoacusia. Los objetivos de dicho espacio han estado dirigidos a mejorar y favorecer el desarrollo de las habilidades motrices, cognitivas y sociales a través de actividades lúdicas. A su vez, se ha trabajado en la interrelación taller-hogar, favoreciendo la participación de los padres en el mismo. Dicha estrategia ha resultado positiva y beneficiosa ya que se han compartido diversas experiencias que han servido para cubrir las necesidades de cada chico y de cada familia.

3.4.1.2 Becas

Para medir la conformidad del servicio de becas se tomó una muestra representativa del 30 % de los asociados y los resultados fueron:



Conformidad con el servicio de becas

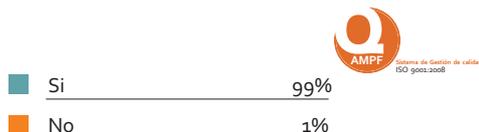
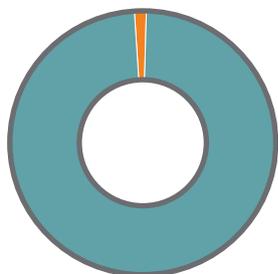


3.4.1.3 Encuesta de satisfacción servicio de Biblioteca

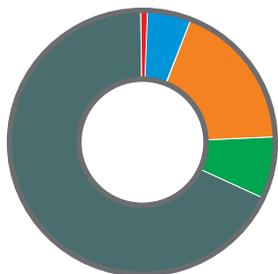
Aspectos a evaluar	Atributo de calidad	Variable dependiente	Variable independiente	Meta	Responden a la pregunta	Respuesta afirmativas	% de respuestas afirmativas
Percepciones	Accesibilidad	Servicio	Índice de conformidad respecto a la biblioteca	90%	¿Se encuentra conforme con el servicio de biblioteca?	552	99%
	Disponibilidad	Colección					
Expectativas	Comunicación	Formación de usuarios	Realización de sugerencias	90%	¿Sabe que puede realizar sugerencias de títulos para incorporar a la biblioteca?	363	65,41%

La encuesta de satisfacción 2012, realizada en el mes de Febrero / Marzo 2013 a 555 asociados que usaron el servicio de Biblioteca, dio como resultado un índice de conformidad muy alto con el servicio otorgado.

Conformidad con el servicio de biblioteca



Detalle de libros prestados



3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

A partir del año 2012, tomando en cuenta las sugerencias de los asociados, se mejoró el kit escolar:

- Se incorporó una carpeta
- Se incorporaron 2 cuadernos de tapa dura forrados de primera marca
- Hojas rayadas y cuadriculadas de primera marca

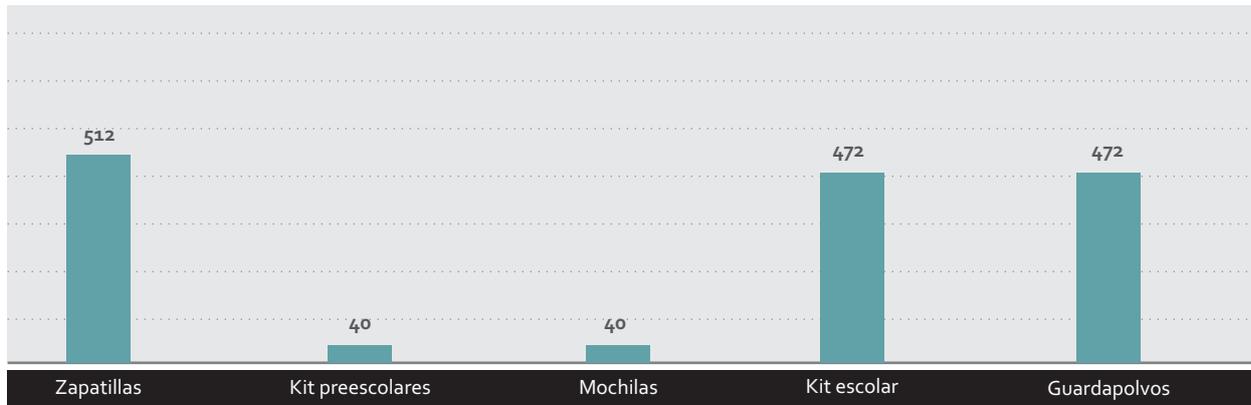
A la vez, también a sugerencia de los socios, se comenzaron a entregar zapatillas marca TOPPER, que son de una calidad superior a las entregadas hasta el año 2011.

También Comisión Directiva contempló la extensión del servicio a los asociados con 1 sólo hijo o nieto con guarda legal (reglamentariamente deben ser 3 o más).

Otra mejora en el servicio fue incorporar a los niños de sala de 4 años (ya que se comenzó a implementar a nivel nacional la obligatoriedad de la escolarización a partir de esa edad), y también todas las escuelas de educación especial.



Elementos entregados



3.4.1.5 Microcreditos

Las Trabajadoras Sociales realizaron durante el año 2012 1549 encuestas a los socios tomadores de microcréditos. Los objetivos de las mismas fueron:

- Relevar datos que nos permitan conocer más al asociado usuario del servicio.
- Conocer el destino de los microcréditos, para evaluar la posibilidad de generar líneas de ayuda crediticia más específicas.

Para poder comparar datos, se dividió la sistematización en semestres, parte de cuya información presentamos en el siguiente cuadro.

	Primer Semestre	Segundo Semestre
Principales motivo por el que elige AMPF	Confianza 35% Facilidad en el acceso 21%	Confianza 33,5% Por antigüedad en la Mutual 21,4%
Principales destinos del microcrédito	Deudas 33% Salud 16,9% Vivienda 12,2%	Deudas 41,1% Salud 20,4% Vivienda 3,9 %

Se puede observar que el destino de los microcréditos para cubrir deudas, subió un 8,1% en el segundo semestre, mientras que el destino vivienda, bajó significativamente (un 7,3 %).

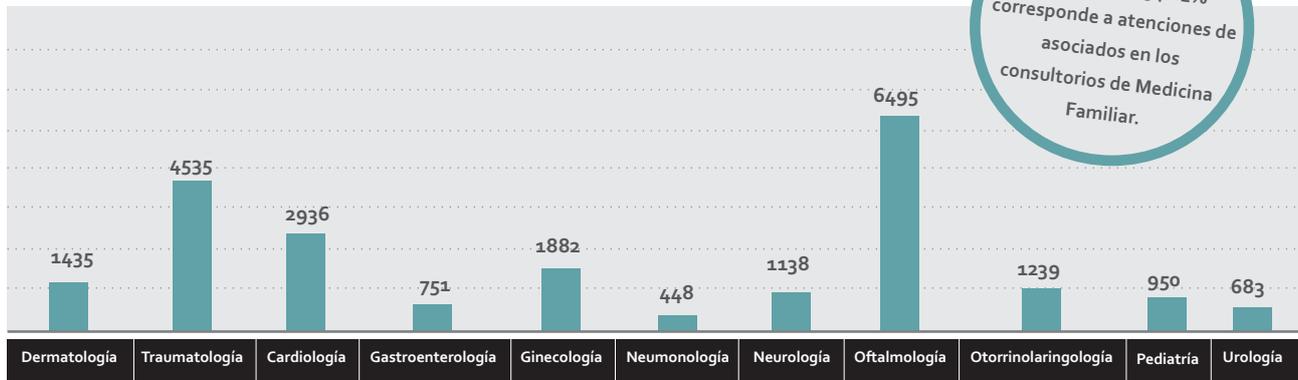
Un 38,6 % de los asociados entrevistados, manifestó la necesidad de contar con el acompañamiento de las profesionales del Servicio Social, por diferentes necesidades y/o problemáticas.

También se destaca que un 6% de los asociados que realizaron la entrevista manifestaron participar de algún microemprendimiento.

3.4.2 Servicio de Salud

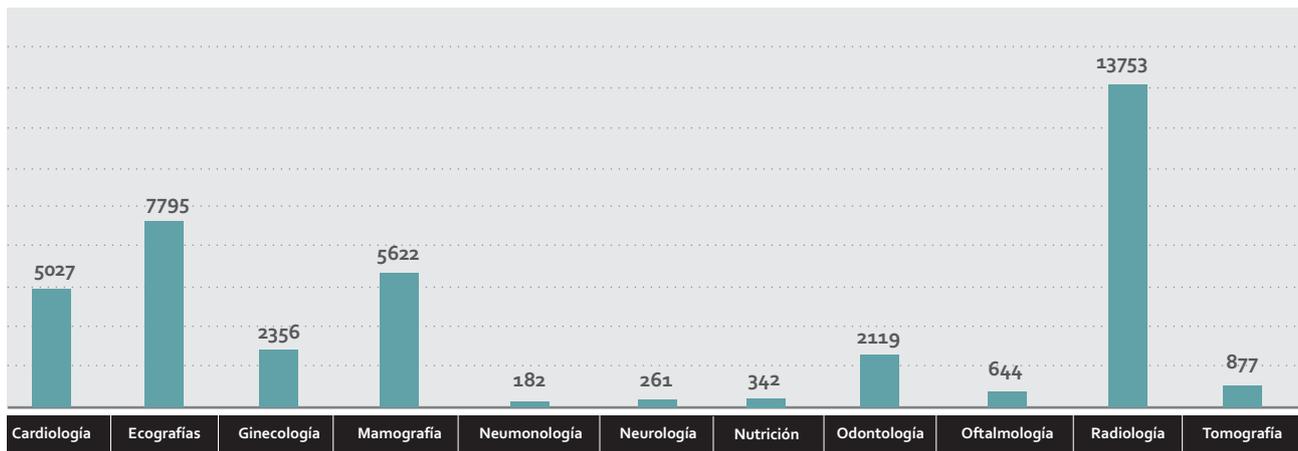
Del total de consultas atendidas, el 34.82% corresponde a atenciones de asociados en los consultorios de Medicina Familiar.

Detalle de interconsultas realizadas



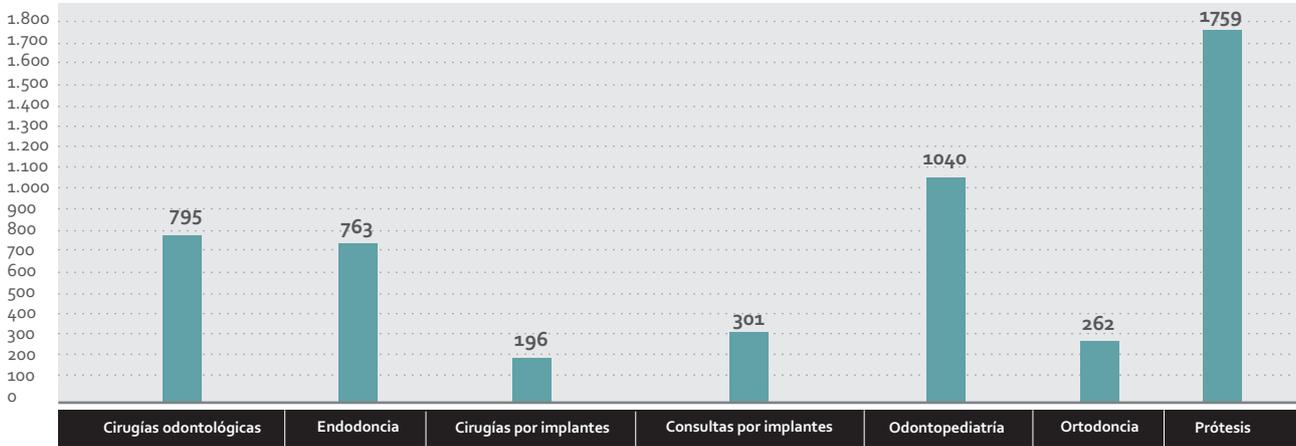
Del total de consultas atendidas, el 34.82% corresponde a atenciones de asociados en los consultorios de Medicina Familiar.

Detalle de prácticas realizadas

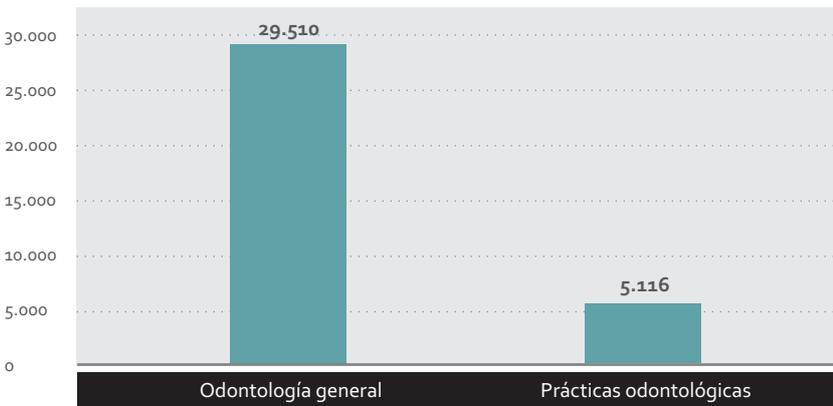


3.4.2.1 Odontología

Detalle de especialidades odontológicas



Detalle general



3.4.3 Servicios Económicos

3.4.3.1 Servicio de Ahorro Mutual

Desde el 1 de diciembre de 2011 el servicio se encuentra vigente en Sede Central, Córdoba y Lanús. Luego, se ha ido implementando en el resto de las delegaciones y anexos, estando operativo en todo el país desde abril de 2012.

Por la calidad del servicio y por la confianza que tienen nuestros asociados en AMPF, es que Ahorro Mutual crece mes a mes, superando nuestras expectativas favorablemente.

Es considerable destacar que de acuerdo a la Política de Tasas implementadas por la entidad, La Mesa Ejecutiva y Comisión Directiva evalúan constantemente aumentos de Tasa estímulo con la intención de incrementar el beneficio de

los asociados.

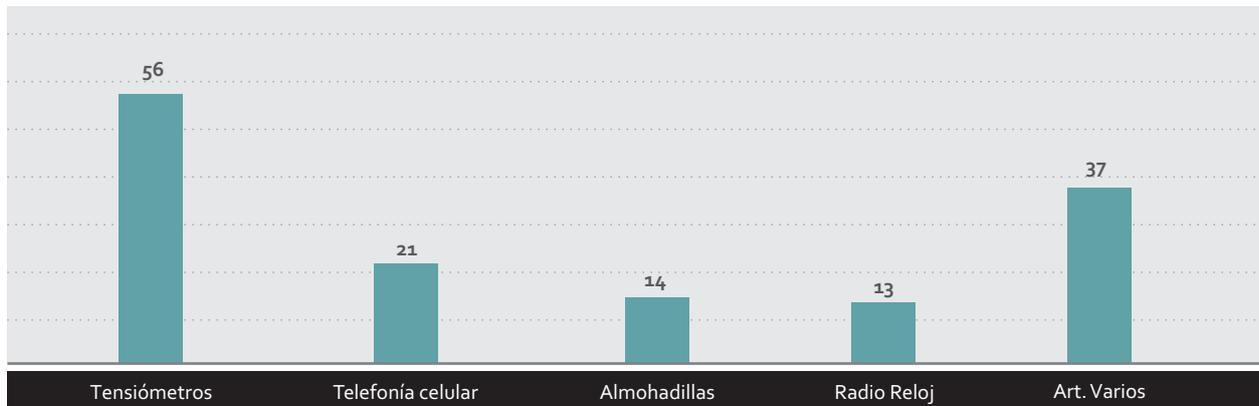
Con respecto a la operatoria interna, se han realizado modificaciones en el sistema de Gestión, introduciendo nuevos requerimientos para alcanzar mayor eficacia en los procedimientos.

Basándonos en el crecimiento sostenido del año 2012, en el cual se ha superado el objetivo operativo delineado, proyectamos aumentar aún más los resultados en cuanto a la cantidad de ingresos y la calidad de la prestación.

3.4.3.2 Proveeduría



Artículos más vendidos



3.4.4 Seguros

En su etapa inicial el servicio ofrece cuatro variantes consistentes en Seguro de Salud, Seguro de Accidentes Personales, Seguro de Robo en Cajero y Servicio de Asistencia al Hogar, a precios muy accesibles. Esto es posible gracias a un acuerdo con AON, uno de los operadores –broker- más grandes de seguros a nivel internacional. Cada uno de estos seguros es brindado a través de compañías de primera línea como Sancor, CNP Assurances, La Caja y Europ Assistance. Esto garantiza un servicio de primer nivel, al mejor precio de plaza para nuestros asociados.

3.5 Capitalización Social de los excedentes

3.5.1 Calidad

En 2012, se comenzó a trabajar en el fortalecimiento y expansión de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, (SGC), por tal motivo se realizaron actividades de diagnóstico y sensibilización en delegaciones. Se realizaron 7 ciclos de auditorías internas abarcando a 13 delegaciones de conurbano e interior, así como sede central.

Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4	Ciclo 5	Ciclo 6	Ciclo 7
Sede Central Monte Grande Lanús Morón San Martín	Quilmes San Miguel San Nicolás	Soportes Servicios centrales Becas Depto. T.S y Depto. Orientación y capacitación Biblioteca	Calidad	Florencio Varela San Nicolás	Bahía Blanca	Mercedes Mar del Plata

Con el objetivo de expandir y fortalecer nuestro Sistema de Gestión de Calidad se realizaron sensibilizaciones y diagnósticos utilizando la videoconferencia como herramienta, para optimizar tiempos y costos.

Delegación	Fecha
Concepción	04/10/2012
Concordia	11/10/2012
Corrientes	18/10/2012
Resistencia	08/11/2012
San Salvador de Jujuy	15/11/2012
Tucumán	06/11/2012
Neuquén	04/12/2012
San Rafael	06/12/2012

3.5.2 Tecnología

Durante 2012 se desarrollaron muchos esfuerzos para seguir mejorando el equipamiento, permitiendo la optimización de los recursos existentes y generando ahorros.

Soporte Tecnológico

- Migración de flota de celulares corporativa: reemplazo de equipos, reducción de costos mensuales, incorporación de teléfonos fijos de la mutual como destinos gratuitos.
- Instalación de impresoras doble bandeja (uso de papel especial para certificados), scanner, cámara web, lectora de código de barras y lectora UV para delegaciones y anexos (servicio de Ahorro Mutual)
- Importante reducción de costos de telefonía fija (nacional e internacional) por incorporación a central telefónica de trama más económica (alternativa no disponible antes de la migración de la central telefónica).
- Mejoras en configuración de central telefónica ip: actualización de versión, habilitación de funcionalidad de

audioconferencia para destinos internacionales, optimización de teléfonos, etc.

- Reducción de costos de alquiler de fotocopadoras, por incorporación de impresoras Ahorro Mutua.
- Reemplazo de equipamiento de red en delegaciones (router) para optimizar enlace con Sede Central (voz ip, datos sistemas, navegación web) y seguridad.
- Optimización de red de datos de Sede Central con la incorporación de equipamiento de red y puestos con tecnología POE (alimentación eléctrica para teléfonos ip).
- Instalación de enlace de contingencia entre edificios Perón y Sarmiento a través de tecnología inalámbrica.
- Actualización de software PC de delegaciones y anexos: navegador web (optimizar uso Siam), antivirus, aplicativos.
- Ampliación del número de servicios críticos de servidores monitoreados vía web y alertas vía SMS.
- Avance en migración a tecnología blade (22 servidores, 11 PC virtuales).

Video y audioconferencias

Fueron realizados 123 eventos con un total de 108 participantes.

3.6 Formación de trabajadores de la Mutua

3.6.1 Capacitaciones funcionales

Capacitaciones funcionales			
Taller de ofrecimiento de servicios	empleados de atención al asociado	presencial y virtual	AMPF
Capacitación del servicio de Ahorro Mutua	delegaciones y anexos	presencial y virtual	AMPF
Capacitación del servicio de Seguros	delegaciones y anexos	presencial y virtual	AMPF

Capacitaciones transversales

4 módulos de la **Diplomatura** con un total de 29 participantes .

4 instancias de capacitación por goteo en **"Apuntes para el fortalecimiento de la gestión"** con un total de 99 participantes.

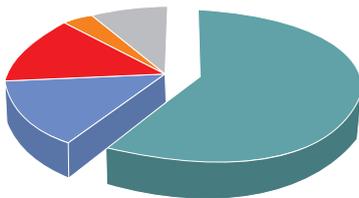
1 Jornada para Delegados, Encargados de anexo y gerencias, con una participación total de 98 personas. Denominada **"Cambio, sinergia y transformación"** Gestión del cambio para la transformación de la mutua.

Capacitaciones sobre Calidad

Tema	Participantes	
Nociones Basicas de Calidad Nivel Inicial	5 cursos	78
Nociones Basicas de Calidad Nivel Intermedio	2 cursos	43
Introducción a la función de auditor	1 curso	4



3.6.2 Formación de Asociados y comunidad

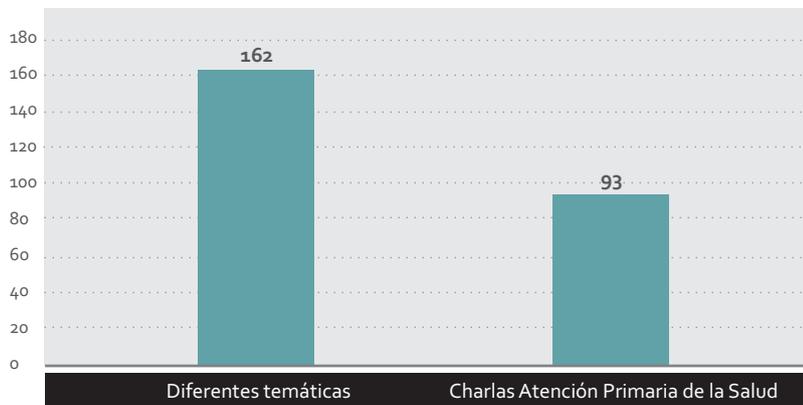


Jornadas	4.360	59%
Encuentros con asociados	1.031	14%
Talleres de socios para otros socios	1.052	14%
Actividades y grupos solidarios	250	4%
Actividades coordinadas por profesores	662	9%

Las jornadas se centraron en diversas temáticas:

Atención Primaria de la Salud (APS): Programa Qualiadiab, Salud femenina, Hipertensión arterial, Prevención en salud bucal.

Otras: Nuevos Servicios AMPF (seguros- ahorro mutual), miniturismo, Día de la mujer, Día del amigo, Violencia familiar, Conmemoración de Fiestas Patrias.



Las jornadas son realizadas en todas las delegaciones del país como resultado del trabajo conjunto de todo el equipo. Atención al asociado y profesionales. Trabajadores sociales, médicos, odontólogos.



Convenio con la Secretaria Nacional de niñez adolescencia y familia PROGRAMA NACIONAL DE CUIDADOS DOMICILIARIOS

Desde el año 2011 se ha venido implementando el Curso de Formación de Cuidadores Domiciliarios, dependiente de la Secretaria Nacional de Niñez Adolescencia y Familia, cuyo objetivo es: Formar recurso humano calificado para la atención domiciliarios de adultos mayores, personas con discapacidad y/o portadoras de patologías crónicas invalidantes y/o terminales.

Han egresado 21 cuidadoras y cuidadores domiciliarios, en la primera implementación (agosto 2011-enero 2012) y 31 en la segunda (octubre 2012-enero 2013).

Con la capacitación se pretende que los cuidadores incorporen conocimientos teóricos generales sobre la situación biopsicosocial de los adultos mayores y su interacción con el entorno.

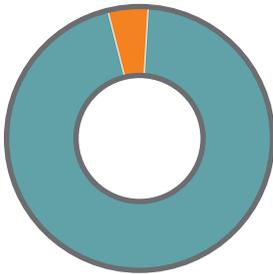
La capacitación se complementó con la práctica a nivel domiciliario, comunitaria e institucional, permitiendo el enriquecimiento teórico-práctico:



A continuación mencionamos los lugares donde se implementaron dichas prácticas.

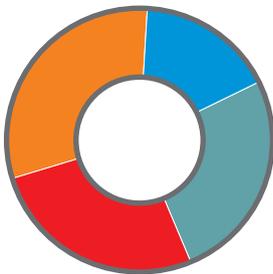
- Observación en talleres donde participan adultos mayores de AMPF.
- Visitas domiciliarias a asociados que se encuentran con limitaciones para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.
- Relevamiento de instituciones que trabajan con adultos mayores con el fin de confeccionar una guía de recursos grupal.
- Practicas comunitarias en el barrio Rivadavia.
- Observación el Hogar Balestra. (CABA)

Perfil de los participantes por sexo



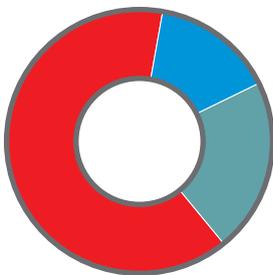
Mujer	95%
Hombre	5%

Perfil de los participantes por edad



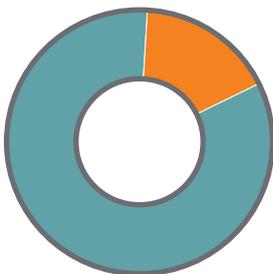
20 a 30 años	18%
31 a 40 años	28%
41 a 50 años	25%
más de 51 años	29%

Perfil de los participantes por nivel de instrucción



Primaria completa	15%
Secundaria incompleta	23%
Secundaria completa	62%

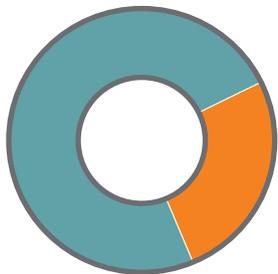
Con experiencia previa de trabajo con personas adultas mayores



No trabajó con adultos mayores	18%
Trabajó con adultos mayores	82%

Encuesta de satisfacción a los alumnos

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



Muy bueno	28%
Excelente	72%

Prácticas comunitarias

Las prácticas comunitarias se han realizado en el Barrio Rivadavia I, de la CABA, en el espacio que la Asoc. Mutual de Protección Familiar cuenta con un Anexo. Allí se planificaron distintas actividades abiertas a la comunidad para las cuales previamente se implementó un relevamiento del barrio, realizando un recorrido por los alrededores, dialogando con los vecinos a fin de conocer la realidad de los adultos mayores y sus familias, así también de los temas que les resultarían de interés para trabajarlos posteriormente.

Luego los cuidadores/as planificaron que temas serían convenientes trabajar en espacios de talleres participativos, teniendo que diseñar cronogramas y modalidades de trabajo en grupo con la comunidad.

Los temas elegidos para la implementación de los talleres fueron:

“Hipertensión”, “Alimentación Saludable” y “Buen trato hacia los Adultos Mayores”. Se desarrollaron en ese orden, uno por mes, contando con una participación de 15 personas aproximadamente en los dos primeros talleres, siendo el último una campaña recorriendo el barrio con folletos y carteles, a través del diálogo con los vecinos.

Luego de cada taller se repartieron folletos con información con el objetivo de dejar de manera concreta pautas para la prevención y el cuidado de la salud de los adultos mayores y sus familias. Dichos folletos fueron diseñados por los alumnos/as volcando la información que creían conveniente respecto de cada tema.

Tanto en los espacios de diseño de los talleres en cuanto a lo organizacional como a los temas a trabajar y el desarrollo de los mismos los alumnos/as contaron con el apoyo de y acompañamiento de las Coordinadoras Grupales, quienes los asistieron en esas instancias. Así también se contó con el asesoramiento para algunas cuestiones del profesional médico del Anexo Rivadavia.



Finalizada cada instancia de taller se prosiguió a una pequeña evaluación grupal de los aspectos positivos de la actividad y aquellos en los cuales se debería mejorar, favoreciendo el trabajo grupal y la dedicación para los talleres siguientes. De cada práctica se les solicitó a los alumnos registro de la actividad realizada.

Charlas en delegaciones

Tema	Lugar
Charla taller "DISCAPACIDAD Y FAMILIA"	San Justo
Charla taller "DISCAPACIDAD Y MARCO LEGAL"	Sede Central y Santa Fe
Charla taller "PREVENCIÓN CAIDAS Y ACCIDENTES EN EL HOGAR"	Sede Central, Lanús, Quilmes, Monte Grande



Capacitación formal

Durante el año 2012 el Instituto de Capacitación desarrolló y brindó a través de la plataforma educativa virtual, la Diplomatura Superior en Gestión de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria a más de 70 alumnos.

La DGOES se propone contribuir en la mejora continua de los equipos que conforman esas entidades, y así prepararlos para afrontar de manera más sólida, los retos que plantea su gestión.

Destinada a toda la comunidad, a aquellos que se encuentren interesados en estas temáticas, a los Dirigentes y Gerentes de asociaciones mutuales, cooperativas y organizaciones de la sociedad civil. A empleados que aspiren a cargos de gerenciamiento en entidades sociales. Y También a profesionales de distintos campos de conocimiento que requieran afianzar saberes respecto a la gestión de empresas sociales.

Descripción de los módulos

A continuación se detallan algunas de las temáticas trabajadas durante los módulos.

Módulo 1

Economía Social y Solidaria. (junio –julio)

Solidaridad, inicios de la Economía Social y su desarrollo en los últimos 2 siglos, Economía popular y Economía del trabajo, Mutuales, Cooperativas y asociaciones civiles, teoría económica comprensiva.

Módulo 2

Liderazgo (julio-agosto)

Principios y técnicas, inteligencia social, competencias conversacionales, construcción de equipos, estilos de liderazgo, organizaciones inteligentes, liderazgo organizacional, cultura democrática-participativa y solidaria, liderazgo mutual y cooperativo al servicio de la sociedad.

Módulo 3

Conducción y estrategia septiembre. (agosto-septiembre)

Conducción estratégica, conducción democrática, conducción en entidades de la Economía Social, administración basada en balance, Organización, autoridad, poder y políticas institucionales, Cultura de la organización, Estrategia, di-

rección estratégica, pensamiento y planeamiento estratégico, distintas herramientas para la gestión.

Módulo 4

Gestión de personal (septiembre- octubre)

Trabajo decente, administración de personal, relación laboral, deberes, derechos y obligaciones de las partes, licencias, seguridad social, seguridad e higiene, la OIT y su influencia en la gestión del personal de las organizaciones, trabajo y aprendizaje, los 7 principios clave de la capacitación.

3.7 Integración para el Desarrollo

3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales

16 de Agosto, Buenos Aires

AMPF invitada por la Fundación BANIA, en la Universidad Católica Argentina, al panel "El Balance social cooperativo y mutua, una herramienta para el desarrollo y progreso de las empresas de la economía social" en el marco del 2º Encuentro Nacional de Economía Social y Solidaria

Asistentes: Celeste Meza (Panelista)

Invitados: María Fernanda Sigliano, Carlos Castro, Jorgelina Flury

10 y 11 de Septiembre, Birmingham, Inglaterra

Conferencia Internacional de Investigaciones sobre el Sector Voluntario - Organizado por NCVO (Consejo Nacional de Organizaciones Voluntarias del Reino Unido) en la Universidad de Birmingham (Inglaterra)

Participantes:

Expositoras: María Fernanda Sigliano, Celeste Meza

Sr. Hugo Bozzini en representación de FEDEMBA

08 y 09 de Octubre, Marrakech, Marruecos, AISS

Presentación de la experiencia de la AMPF en el Seminario Técnico sobre "Enfoques Proactivos y Preventivos en la Seguridad Social - Apoyo a la Salud" - por invitación de la Agencia Nacional Marroquí de Seguro de Enfermedad (Agence nationale de l'assurance maladie – ANAM)

Expositores: María Fernanda Sigliano, Marcelo Kobelinsky

26 de octubre, Universidad de San Andrés, Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Seminario de extensión: "Transparencia y Rendición de Cuentas en Organizaciones Sociales: Tendencias Internacionales y Buenas Prácticas Locales" Presentación: La Relevancia de la Rendición de Cuentas Tendencias Internacionales y Situación Actual

Expositor: Gastón Ricciardi

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

Mutual del Personal de la Caja de Servicios Sociales (Santa Cruz)
Asociación Mutua de Suboficiales y Agentes de la Policía de la Provincia de Santa Cruz

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 Mutua de la Universidad Nacional de Lanus, AMUNLa
Asociación Mutua 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 mejorar 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

Federaciones

FEDEMSCRUZ

Federación de Mutuales de Santa Cruz

Representantes

José Luis Minzoni, Secretario General

Susana Beatriz Segura, Secretaria de Capacitación, Iniciativas y Fomento, Administrativa de la Delegación Río Gallegos de la AMPF

FEDEMBA

Federación de Entidades Mutuales de Buenos Aires

Representantes

Darío Martínez Corti, Presidente, representando a la AMPF

Francisco Savoini, Secretario de Actas, representando a la AMPC

Hugo Bozzini, Vocal Titular 3º, representando a la AMPC

Andrés Román, Titular 10º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF

Gabriel Tsujoi, Suplente 1º del Consejo Consultivo, representando a AMPF

Confederaciones

CONAM

Confederación Nacional de Mutualidades de la República Argentina

Representantes

Darío Martínez Corti, Secretario, representando a la AMPF

Francisco José Savoini, Vocal Suplente 2º, representando a la AMPC

ODEMA

Organización de Entidades Mutuales de las Américas

Representantes

Alfredo Sigliano, Presidente

Francisco Savoini, Tesorero

CONMUJER

Consejo Municipal de la Mujer - Municipalidad de Río Gallegos

Río Gallegos - Provincia de Santa Cruz

Representante

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

3.7.6 Congresos nacionales e internacionales

Febrero 2012

Seminario: "Educación Media en Contextos Vulnerables para profesionales"

Centro: Fundación Enseñá por Argentina

Modalidad: presencial

Asistente: María Lucía Oberst

28 de Marzo, Buenos Aires

LBV Argentina - Legión de la Buena Voluntad: Foro Intersectorial - Red Sociedad Solidaria – 6º Feria de Innovaciones en soporte a la Revisión Ministerial Anual de la ONU (ECOSOC)

Tema: Estrategias de Intervención Social, Política y Educativa para la Erradicación de la Pobreza en la Embajada de Brasil

Asistentes: Analía Scalise - Mariel Deus

09 y 11 de Mayo, Ginebra, Suiza

AISS

Sexto Foro de la AISS para las Comisiones Técnicas

Asistentes: Alfredo Sigliano – María Rosa Sáenz Saralegui – Andrés Román – Virginia Gamba

22 de Mayo, Buenos Aires

CIESS

Presentación del Programa Regional "Seguridad Social para todos"

en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social - Salón Dr. Omar Moreno



13 de Junio, Buenos Aires**OPS (Organización Panamericana de la Salud)**

Reunión en oficinas de la OPS Argentina.

Tema: Agenda Estratégica de Cooperación de la OPS / OMS con Argentina para el Período 2012-2012

Asistentes: Andrés Román

20 al 22 de Junio, Río de Janeiro, Brasil**ONU - Río + 20**

Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sustentable - Cumbre de los Pueblos

Temas: Una economía verde en el contexto del desarrollo sostenible y la erradicación de la pobreza y El marco institucional para el desarrollo sostenible.

Asistentes: María Fernanda Sigliano – Celeste Meza

Roberto Paulo Pérez Faillace (Prosecretario Comité Director de ODEMA)

18 de julio 2012

Congreso: Congreso internacional para el desarrollo de la Economía Social Solidaria y la 4ª reunión latinoamericana de la Red Educación y Solidaridad.

Centro: Escuela – palacio renacentista del Instituto Bernasconi. Buenos Aires –Argentina.

Modalidad: Presencial

Asistentes: Facundo Rodriguez Arcolia, Jorgelina Flury, Carlos Castro

14 de agosto 2012

Jornada: Realidad económica

Centro: Universidad Católica Argentina

Modalidad: Presencial

Asistente: Susana De Rosa

14 y 15 de agosto, Buenos Aires

INNOVATION FORUM: Segundo Congreso argentino en innovación en Calidad

Asistentes: Mariano Boncor, Celeste Meza, Mariano Tobalina.

del 04 al 06 de Septiembre, Quito, Ecuador

AISS - CISS - OISS – OIT y la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador

Semana Internacional de la Seguridad Social 2012

Asistentes: Julio Cesar Dobronsky (director de ODEMA por Ecuador)

29 y 30 de Octubre, Buenos Aires.**WOBI FORUM 2012, El Liderazgo en Acción**

Los expositores, por diferentes temas, fueron: Marshall Goldsmith con Talento & alto rendimiento; Kevin Roberts con Liderazgo creativo; Andrew Zacharakis con Estrategias para el crecimiento; Lisa Gansky con Otro modelo de negocio: el poder de las plataformas compartidas; Nouriel Roubini con El futuro de la economía global; Parag Khanna con Estra-



tegia geopolítica; Raúl Rivera con Escenarios latinoamericanos; Mark Johnson con Innovación & modelos de negocio; Seth Godin con Innovación & Comunidades on line y Russell Stevens con Redes sociales y marketing interactivo.

Asistente: Sr. Gastón Salvioli

del 05 al 07 de Diciembre, Lima, Perú

AISS

Foro de la Seguridad Social para las Américas

AMPF recibió la distinción del Premio de Buenas Prácticas para las Américas 2012, Certificados de Mérito y Menciones Especiales del Jurado, premiado en el rubro "Buena práctica en Suficiencia y calidad de las prestaciones y los servicios de la seguridad social".

Asistentes: Gastón Ricciardi – María Fernanda Sigliano – Celeste Meza
Odin Huaynalaya Rojas (director de ODEMA por Perú)

Capítulo IV

Programas, concursos y eventos

8º Concurso Literario "Construyendo una sociedad en igualdad"



Orden	Nombre de la obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
Poesía				
1º Premio	Dame tus manos	Liz	Juana Angélica Godoy	Bahía Blanca
2º Premio	Cabecita negra	Enisa Siena	Clara Ruth García	Florencio Varela
3º Premio	Adiós	Juan	Lucio Agüero	Salta
Mención	Moreno Cabal	Atir	Rita María Mercedes Cuello	Sede Central
Mención	Siete Recuerdos	Kandy	Antonio Soriano	Lanús
Mención	Desafío al destino	Cuqui	Anita Dominga Merelli	Villa Mercedes
Narraciones				
1º Premio	Mundo ilimitado	Pino Miro	Enriqueta Pilar Juan	Córdoba
2º Premio	Suchen, el niño de dos mundos	Atir	Rita María Mercedes Cuello	Sede Central
3º Premio	Con los ojos del alma	Natasha Magalí	María Cristina Barroso	Guernica
Mención	Protección Cívica	Rufobar	Ruben Ferreyra	Bariloche
Mención	Los sueños de colores	Liz	Juana Angélica Godoy	Bahía Blanca
Mención	El estafetero	Nostálgico	Gabriel Antonio Calderón	Salta



Programa "Ellos pintan fuerte" 2012

Durante el mes de agosto se llevó a cabo el concurso con el lema: "Derechos del niño", fomentando que los niños hasta 12 años trabajen y conozcan sus derechos a través de la realización de un dibujo utilizando diversas técnicas artísticas. La hojas para hacer el dibujo fueron entregadas en todas las delegaciones y anexos del país, con las que participaron de un sorteo, del cual presentamos los ganadores.

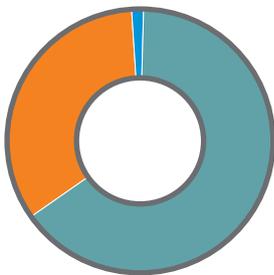
Orden	Premios	Nombre y apellido	Delegación o anexo
1º Premio	Netbook	Alves, Yazmin A.	Carcaraña
2º Premio	Netbook	Gencarelli, Sofia D.	Mercedes (BA)
3º Premio	Netbook	Manrique, Agustín E.	Chilecito
4º Premio	Reproductor DVD	Orfeo, Anna P.	Goya
5º Premio	Reproductor DVD	Pietravallo, Ramiro G.	Concordia
6º Premio	Reproductor DVD	González, Valentina S.	Villa Lugano

Capítulo V Encuesta Nacional 2012

Durante el periodo diciembre 2012 y febrero 2013 se realizó en todas las delegaciones del país la encuesta nacional cuyo objetivo fue medir la satisfacción general de asociado.

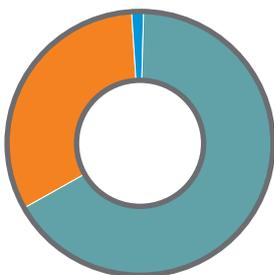
Presentamos a continuación los resultados de las 854 encuestas recibidas respecto a los criterios consultados:

Aspectos de infraestructura



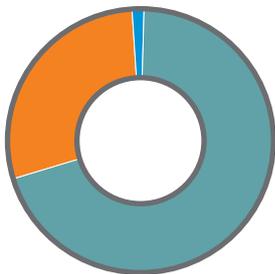
Muy satisfecho	65%
Satisfecho	34%
Insatisfecho	1%

Fiabilidad de los servicios



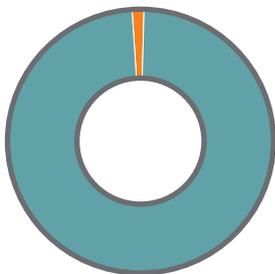
Muy satisfecho	66%
Satisfecho	33%
Insatisfecho	1%

Capacidad de respuesta



Muy satisfecho	70%
Satisfecho	29%
Insatisfecho	1%

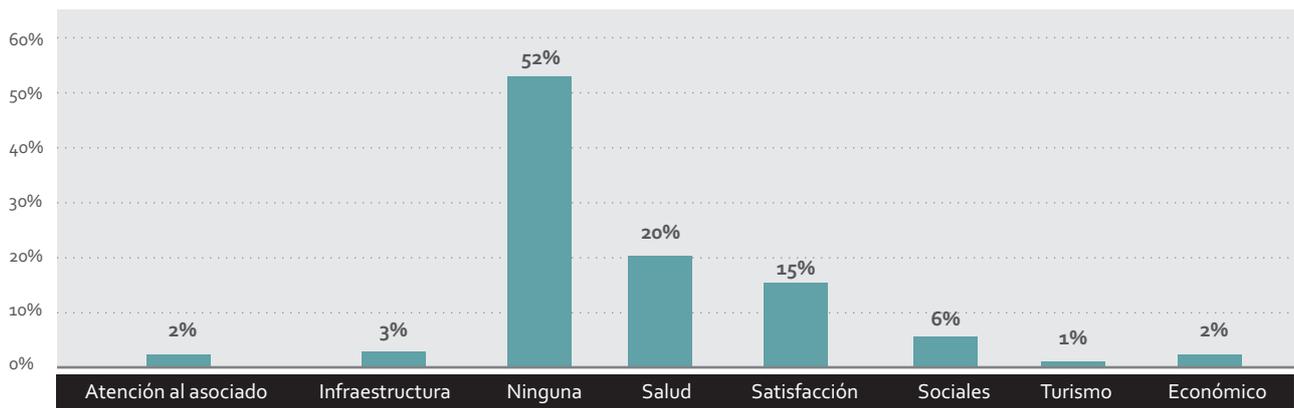
Confianza y credibilidad



Si	99%
No	1%

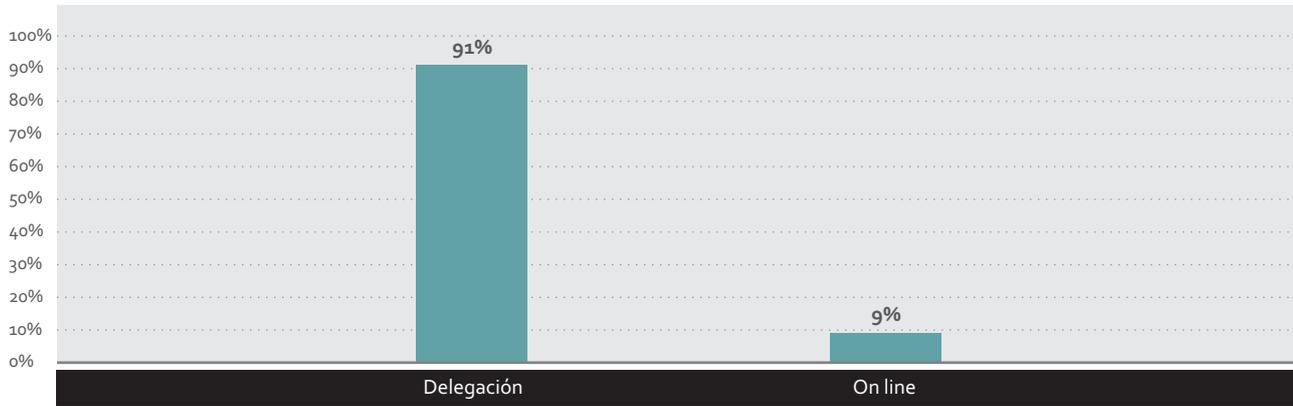
Las temáticas de sugerencias fueron:

Sugerencias



Como en el año 2011, también se recolectaron opiniones a través de la web.

 Medio de recolección de encuestas



Como siempre valoramos y agradecemos la participación permanente de nuestros asociados.

Capítulo VI

COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas

Cumpliendo 5 años de compromiso y adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Mutual lo expresa en su Comunicación del Progreso. La misma fue reconocida nuevamente en el 2012 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.

Se apuntó a acompañar a las familias con un Servicio Mutual de Salud desarrollado fuertemente, agregándose en el año 2012 los planes familiares, respondiendo así a reiterados requerimientos de nuestros asociados y con miras, también a difundir e instalar el servicio en la comunidad. 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 2012 se pueden apreciar las mejoras obtenidas en relación al mantenimiento del servicio y la promoción de la prevención y el control previo

- 10 % de aumento de la cantidad de profesionales de la salud contratados,
- 25 % de incremento en los análisis clínicos autorizados, 31 % de incremento en las prácticas especializadas, tales como estudios cardiológicos, ecografías, estudios ginecológicos, radiografías, entre otros.
- 22207 fueron los socios atendidos en los consultorios odontológicos,
- 36 consultorios odontológicos equipados, en delegaciones de todo el país 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 941 niños, se realizaron 315 consultas al servicio de nutrición, y en relación a la educación se trabajó en el mantenimiento de las becas ya otorgadas para los tres niveles de estudio : secundarias, terciarias y universitarias – cuyos montos se actualizan periódicamente -, se mantuvo el otorgamiento del Subsidio por escolaridad primaria se otorgaron 472 guardapolvos, 512 pares de zapatillas y 552 kits de útiles escolares, tanto para nivel primario como preescolar y se prestaron más de 6900 libros desde la biblioteca Mutua.

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. se atendieron 109 casos.

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.

Ver punto 3.6.2 sobre los talleres y charlas realizadas para la formación y concientización de los asociados y comunidad en diversos aspectos de salud y el ejercicio de derechos.

En cuanto a la intimidad y protección de los datos personales de los asociados se resguarda la información brindada para uso de la mutua. 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 Mutua en donde consta, entre otras cuestiones, la prohibición de alterar, borrar o copiar información, bases de datos o registros de la Mutua 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 donde se da cuenta de todos los logros alcanzados en materia de servicios y acción social junto a nuestros asociados año tras año. Y se expone como documento público en la página web de la institución, así mismo allí se puede observar la amplia gama de servicios a los que el asociado puede acceder.

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 Mutua. Debido a regulaciones del sector Mutua, el balance contable debe ser enviado electrónicamente a el organismo de control INAES para su aprobación.

Considerando la importancia del aporte que el mutualismo puede realizar en relación a la inclusión y la igualdad de oportunidades es que AMPF ha participado durante 2012 dos seminarios web basados en la temática “Contribuciones de la mutualidad en la construcción de Pisos de Protección Social”.

Principio Nº 2

La Mutua se asegura la inexistencia de abuso de los derechos humanos en su ámbito

La Mutua 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 páginas xxx del Balance Social 2012.

También se trabajo en la difusión de los Derechos del Niño, utilizándolo como temática central del Concurso infantil “Ellos pintan fuerte” en el que los niños asociados de todo el país, participan por diferentes premios. 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 Mutua 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 superpo-

sición 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 N° 14.250 y modificaciones – de Convenios colectivos de trabajo -, entre otras. También existe el convenio N° 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 N° 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.

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 N° 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 explicita 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 Mutual 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.

Principio N° 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 xxx 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

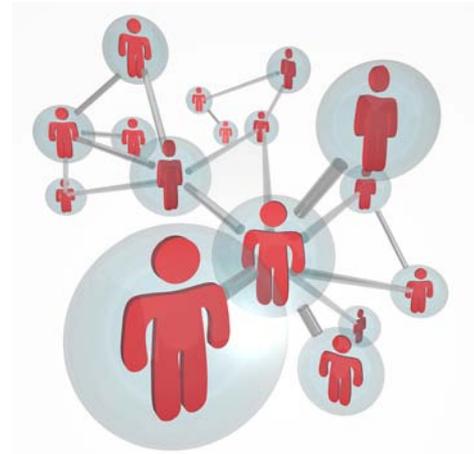
Ante los requerimientos a la hora de buscar y contratar nuevo personal, se realiza una preselección con los requisitos informados por el Gerente del área solicitante y otra sin estos requisitos. De esta manera se intenta eliminar resabios históricos pero discriminatorios de diferentes puestos de trabajo.

Equidad de género

Desde la Mutual se realizan diferentes acciones que buscan eliminar las diferencias entre los géneros. La Ley de Contrato de Trabajo N° 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 25

En concordancia a este principio es que AMPF se integra al trabajo de ODEMA (Organización de Entidades Mutuales de América) con la Comisión ODEMA Mujeres y se ha trabajado en el dictado de capacitaciones presenciales en su Sede Central en articulación con la Dirección Nacional de Asistencia Técnica del Consejo Nacional de las Mujeres sobre una serie de talleres destinados a instalar el enfoque de la Equidad de Género (EEG) en el ámbito del mutualismo, respecto a El género en perspectiva; Derechos y hechos; Salud Sexual y reproductiva y Violencia y género.

Principio N° 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 llegando 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 59.

Principio N° 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.



Principio N° 9

La Mutual declara su compromiso específico 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 N° 10

La Mutual ha declarado, estatutaria y reglamentariamente, su compromiso específico 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.

Participación en eventos de Pacto Global

Durante 2012, hemos participado en Taller Modelo de Gestión del Pacto Mundial, llevado a cabo en julio de 2012.

Conclusión

Por todo lo expuesto reafirmamos 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 4124.9979

Vía e.mail
balancesocial@ampf.org.ar



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:

