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

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

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

Buenos Aires, diciembre de 2013

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

Estimado Señor Secretario General,

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

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

Alfredo Sigliano, Presidente
Asociación Mutual de Protección Familiar . AMPF

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

Balance Social 2013

de la Asociación Mutual de Protección Familiar

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
Lineamientos institucionales 2013

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

Capítulo III **Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos**

3.1 **Adhesión Voluntaria**
3.1.1 Asociados página 21
Gráfico: Medios de conocimiento página 21
Gráfico: Tendencia mensual de altas página 21
Gráfico: Motivos de baja página 22

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 26
Gráfico: Composición de asociados por rango de edad
Gráfico: Rangos de antigüedad
3.3.2 Nuestra Gente página 26
Gráfico: Composición por nivel de estudio
Gráfico: Mujeres en altos cargos

Gráfico: Composición por edad
Gráfico: Composición por antigüedad

3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir página 28
3.4.1 Servicio Social página 28
Grafico: Tendencia mensual de atenciones
Encuesta de satisfaccion al asociado
Instancias grupales
3.4.1.1 Asistencia para el desempeño funcional ADF página 30
Terapia ocupacional en delegación
Cantidad de ADF por mes
Cantidad de ADF por delegación
Casos destacados
Musicoterapia
3.4.1.2 Becas página 35
Gráfico: Conformidad con el servicio
3.4.1.3 Biblioteca página 35
Libros prestados
3.4.1.4 Subsidio por ecolaridad primaria página 38
Gráfico: Elementos entregados 2012
3.4.1.5 Turismo página 39
3.4.2 Servicio de Salud página 39
Gráfico: Detalle de interconsultas realizadas
Gráfico: Detalle de prácticas
3.4.2.1 Odontología página 40
Gráfico: Tipo de consultas odontológicas
3.4.3 Servicios Económicos página 41
3.4.3.1 Servicio de Ahorro Mutual página 41
3.4.3.2 Proveeduria página 41
Gráfico: Articulos mas vendidos
3.4.4 Seguros página 42

3.5 Capitalización Social de los excedentes página 43
3.5.1 Calidad página 43
3.5.2 Tecnología página 44
3.5.3 Capaña frente a catástrofes página 46

3.6 Educación y capacitación social y mutual página 47
3.6.1 Formación de trabajadores de la Mutual página 47
3.6.2 Formacion de asociados y comunidad página 51
Programa Nacional de Cuidadores Domiciliarios

3.7 Integración para el Desarrollo página 59
3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales página 59
3.7.2 Mutuales en Convenio página 59
3.7.3 Convenios Nacionales página 60
3.7.4 Convenios Internacionales página 61
3.7.5 Participación en Confederaciones y Federaciones página 61
3.7.6 Participación en Congresos Nacionales e Internacionales página 62
3.7.7 Campañas especiales

Capítulo IV Programas. Concursos y eventos página 65
6º Concurso Fotográfico “Respetando las diferencias”
Programa “Ellos pintan fuerte”

Capítulo V Encuesta nacional 2013 página 67

Capítulo VI COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas página 71

Una invitación a acercarse página 80

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad

de la Asociación Mutual de Protección Familiar

Visión

Imaginamos a la AMPF alcanzando un grado de excelencia en la prestación de los servicios y beneficios que mejoren la calidad de vida de los asociados y sus familias en todo el país.
También vislumbramos su creciente y gravitante participación en el orden nacional e internacional, integrando federaciones, confederaciones y organizaciones supranacionales.

Misión

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

Virtudes

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

- *Solidaridad con nuestros asociados y con la comunidad en su conjunto*
- *Honestidad procedimientos transparentes, comunicación y responsabilidad ante nuestros Representados.*

- *Idoneidad innovación, eficiencia, impulso de cambios que generen nuevos servicios o mejoren los actuales y trabajo con calidad humana en todo el ámbito de la Mutual, con una dirigencia que definirá la política y la orientación estratégica, con conciencia plena de la potencialidad de sus fortalezas y de la necesaria superación de sus debilidades.*

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

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

Capítulo I
Introducción al Balance Social

Lineamientos institucionales 2013

Seguros
Se han implementado este año con el fin de cubrir las necesidades de nuestros asociados relativas a su seguridad los seguros de Hogar y de Salud, incluyendo internación.

Ahorro Mutual / Microcréditos
Constituyen servicios importantes para nuestra organización dado que son la base 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.

Curso de actualización en Medicina Ambulatoria
Se implementó a partir de este año la capacitación dirigida a nuestros médicos de familia, a través de un curso virtual bianual de actualización en medicina ambulatoria, que se está llevando a cabo a través de la plataforma educativa del Instituto de Capacitación. El mismo ha sido certificado por la Federación Argentina de Medicina Familiar y General, (FAMFyG).

Odema
Sigue siendo para nuestra Mutual de prioridad continuar contribuyendo en el engrandecimiento de la Internacional 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.

Diplomatura Superior en Gestión de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria
A través del Instituto de Capacitación y Formación Mutual "Carlos Castillo" y conjuntamente con Odema, se lanzó este año la primer diplomatura en gestión de organizaciones de la economía social y solidaria, destinada a dirigentes, líderes operativos, funcionarios y profesionales de mutuales y afines de toda América. Con una duración de un año, está integrada por 8 módulos que se realizan a distancia.

Destacados

Salud – OPS/AMPF –
Con el fin de dar a conocer las buenas prácticas y en el marco de la Jornada "Redes integradas de salud: El aporte del Mutualismo" se presentó el fascículo editado por la Organización Panamericana de la Salud-OPS: *"Experiencia de una red de servicios de salud integrados: la Asociación Mutual de Protección Familiar en Argentina".* Donde se expone la experiencia desarrollada por AMPF a través de su servicio de salud constituyendo una contribución a la difusión de una práctica de red de Primer Nivel de Atención, perteneciente a una entidad de la economía social y solidaria, la cual pone de manifiesto la idoneidad de esta clase de organizaciones sin fines de lucro, que sustentan su capacidad en el sistema solidario por excelencia.
Según OPS estas publicaciones son realizadas con el fin de valorar y dar a conocer las buenas prácticas en el trabajo en redes integradas a los sistemas de salud, que se desarrollan con el modelo basado en la Atención Primaria Renovada.

AISS
En el marco de las actividades de la Comisión Técnica de Mutualismo, cuya vicepresidencia ejerzo, se participó activamente en la elaboración del trabajo titulado: *"Las mutualidades: una herramienta para el desarrollo de la protección social en el mundo, en particular en el sector de la salud"* ; en el que se menciona expresamente la experiencia de nuestra entidad en la prestación de servicios.

Práctica profesional
A partir de este año 2013 la mutual se convirtió en centro de práctica profesional para los alumnos de la carrera de Trabajo Social de la Universidad Nacional de la Matanza.
Dicho convenio no solo nos permite transmitir nuestra experiencia en el desarrollo del servicio social en el marco de la economía solidaria, sino que también nos enriquece con el aporte académico de alumnos y profesores.

Pacto Global COP
Renovando por sexto año nuestro compromiso de adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, lo hacemos expreso en nuestra comunicación de progreso COP, cuya edición 2012 fue reconocida nuevamente como GC Advanced.

Por Comisión Directiva
Alfredo Sigliano
Presidente

Capítulo II
Cuadro Balance Social 2013

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	2.509	7.495	4.986	**199%**
1	Altas de Asociados Participantes	2.692	3.894	1.202	45%
1	Altas de Asociados Adherentes	1.229	1.306	77	6%
1	Altas de Asociados durante el ejercicio	6.430	12.695	6.265	97%
1	Bajas de Asociados Activos	6.755	7.692	937	14%
1	Bajas de Asociados Participantes	1.698	1.855	157	9%
1	Bajas de Asociados Adherentes	917	998	81	9%
1	Bajas de Asociados durante el ejercicio	9.370	10.545	1.175	13%
1	Saldo Asociados Activos Vigentes	68.248	68.173	-75	0%
1	Saldo Asociados Participantes Vigentes	8.613	10.631	2.018	23%
1	Saldo Asociados Adherentes Vigentes	2.174	2.391	217	10%
1	**Saldo de Asociados Vigentes durante el ejercicio**	79.035	81.195	2.160	3%
1	Cantidad de empleados asociados	251	251	0	0%
1	Porcentaje de empleados asociados (%)	73	70	-3	-4%
	Padrino Solidario				
	Cantidad de Padrinos	3.035	3.971	936	31%
	Cantidad de Ahijados	3.953	5.431	1.478	37%
	Cantidad de canjes	617	529	-88	-14%
	Asociados reempadronados (%)	70	77	7	10%

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.	9	6	-3	-33%
10	Asambleas Ordinarias	1	1	0	0%
10	Asambleas Extraordinarias	0	0	0	0%
	Delegaciones				
1	Cantidad de Delegaciones nacionales	42	42	0	0%
1	Cantidad de Delegaciones internacionales	0	0	0	0%
1	Cantidad de Anexos	23	23	0	0%
	Comunicación con el asociado				
	Centro de orientación al asociado				
	Cantidad de llamadas recibidas de asociados	17.501	16.858	-643	-4%
	Cantidad de llamadas realizadas a asociados	366	1.417	1.051	**287%**
	Cantidad de llamadas recibidas de no asociados	9.263	6.897	-2.366	-26%
	Encuestas de satisfacción				
	Cantidad de asociados encuestados *ver capítulo V*	854	1.007	153	18%
	Correo Solidario				
	Ediciones (cant.)	6	4	-2	-33%
	Páginas Promedio (cant.)	28	28	0	0%
	Tirada por edición (cant. de ejemplares)	78.000	65.000	-13.000	-17%
	Envíos a domicilio (cant.)	68.000	50.000	-18.000	-26%
	Envíos a delegaciones (cant.)	10.000	15.000	5.000	50%
	Mensajes de texto (SMS) enviados a asociados	117.972	132.387	14.415	12%
	Mails enviados a asociados	20.669	20.702	33	0%
	Ediciones del Boletín “Novedades”	8	7	-1	-13%
	Página Web				
	Cantidad de visitas a la página web	45.754	22.898	-22.856	-50%
	Pautas				
	Periódico	18	16	-2	-11%
	Radio	22	24	2	9%
	Revista	21	8	-13	-62%
	Televisión	12	10	-2	-17%
	Otros	6	3	-3	-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	53.033	54.800	1.767	3%
3,5,6	Femenino (cant.)	26.002	26.395	393	2%
3,5,6	Masculino (cant.)	67	67	0	0%
3,5,6	Femenino (%)	33	33	0	0%
3,5,6	Masculino (%)				
	Nacionalidades	77.103	79.250	2.147	3%
3,5,6	Argentina	668	690	22	3%
3,5,6	Paraguaya	529	542	13	2%
3,5,6	Chilena	149	152	3	2%
3,5,6	Boliviana	119	125	6	5%
3,5,6	Uruguaya	218	199	-19	-9%
3,5,6	Italiana	92	81	-11	-12%
3,5,6	Española	25	24	-1	-4%
3,5,6	Alemana	132	132	0	0%
3,5,6	Otros (Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros)				
	Empleados				
3,5,6	Femenino (cant.)	209	218	9	4%
3,5,6	Masculino (cant.)	137	146	9	7%
3,5,6	Femenino (%)	1	1	0	4%
3,5,6	Masculino (%)	0	0	0	6%

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	14.508	17.914	3.406	23%
Plazo promedio (meses)	18	18	0	0%
Cumplimiento de Plazos	24-48 hs	24-48 hs		
Servicio de Salud				
Profesionales	423	359	-64	-15%

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	54.168	56.860	2.692	5%
1	Delegaciones y anexos en la que se presta	67	67	0	0%
1	Consultas atendidas	143.396	172.075	28.679	20%
1	Prestadores externos	631	750	119	19%
8,9	Puntos de Retiro de residuos patológicos	59	61	2	3%
1	Interconsultas y análisis complementarios	22.492	26.990	4.498	20%
1	Prácticas especializadas	38.978	47.553	8.575	22%
1	Análisis clínicos	9.292	11.150	1.858	20%
	Odontología				
1	Total de asociados atendidos	22.207	24.300	2.093	9%
1	Profesionales	75	68	-7	-9%
1	Practicas realizadas (prótesis e implantes)	2.470	1.456	-1.014	-41%
1	Cantidad de delegaciones con equipamiento odontológico	36	43	7	19%
1	Porcentaje de prótesis e implantes financiados (%)	9	25	16	**175%**
	Servicio de óptica				
1	Lentes entregados	2.434	2.903	469	19%
1	Cirugías y prácticas	199	102	-97	-49%
1	Cantidad de lentes “Flex” entregados	889	1.456	567	64%
	Programa de medicamentos				
1	Tratamientos Iniciados Históricamente vigente	7.239	7.361	122	2%
1	Asociados que iniciaron el programa	81	116	35	43%
1	Medicamentos comprados HTA (blíster)	116.396	82.423	-33.973	-29%
1	Medicamentos comprados Diabetes (blíster)	57.880	45.621	-12.259	-21%
	Ortopedia				
1	Elementos entregados	2.248	2.363	115	5%
1	Artículos comprados	1.602	1.391	-211	-13%
	Farmacia				
1	Asociados atendidos en Sede Central	1.447	1.408	-39	-3%
1	Asociados atendidos en Delegaciones	6.616	7.192	576	9%
1	Pedidos de Asociados en Delegaciones	32.576	42.650	10.074	31%
1	Compras de Asociados de otras mutuales atendidos por convenio	1.140	1.068	-72	-6%
1	Promedio de Descuento realizado (%)	34	35	2	5%
	Cantidad de Ventas en Delegaciones con stock propio	3.482	6.306	2.824	81%
	Kinesiología				
1	Sesiones autorizadas	21.634	21.692	58	0%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Servicio Social				
	Profesionales	46	47	1	2%
1	Asociados atendidos	14.605	10.917	-3.688	-25%
	Servicios Locales				
1	Cantidad de servicios ofrecidos	13	13	0	0%
	Orientación y capacitación ocupacional				
	Actividades Antes: “Proyecto Ocupacional”				
1	Talleres “Socios para otros socios”	26	20	-6	-23%
1	Asociados participantes en Talleres “Socios para otros socios” (promedio mensual)	116	143	27	23%
1	Grupos solidarios	10	7	-3	-30%
	Apoyo en la capacitación en oficios y computación				
1	Asociados becados en cursos de oficios y otros	11	6	-5	-45%
	Recreación y ocupación del tiempo libre				
	Asociados participantes en jornadas	5.402	6.485	5.454	**529%**
	Asociados participantes en talleres *ver Nota 1*	1.031			
	Voluntarios				
	Asociados capacitadores en Talleres de “Socios para otros socios”	26	20	-6	-23%
	Asociados participantes en Grupos y actividades solidarias	224	383	159	71%
	Emergencia habitacional y alimentaria				
1	Cantidad de casos de Emergencia Habitacional	2	6	4	**200%**
1	Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria	3	3	0	0%
	Asistencia para el desempeño funcional (ADF)				
1,2	Cantidad de casos	97	117	20	21%
1,2	Cantidad de casos provenientes del seguimiento del Subsidio por discapacidad	12	10	-2	-17%
1,2	Jornadas y Actividades terapeuticas *nuevo indicador*		8	8	**100%**
1,2	Cant de asociados participantes *nuevo indicador*		81	81	**100%**
	Subsidios y Asignaciones				
1	Por fallecimiento (cant.)	465	364	-101	-22%
1	De sepelio (cant.)	565	509	-56	-10%
1,2	Por discapacidad (cant.)	100	76	-24	-24%
1	Por casamiento (cant.)	47	38	-9	-19%

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.)	55	41	-14	-25%
1	**Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.)**	1.232	1.028	-204	-17%
	Subsidios por escolaridad primaria				
1	Cantidad de Subsidios	305	378	73	24%
1	Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos)	512	539	27	5%
1	Elementos entregados	1.536	1.617	81	5%
	Becas				
1	Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.) *Ver nota 2*	0	137	137	**100%**
1	Becas secundarias Renovaciones	313	184	-129	-41%
1	Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.)	0	21	21	**100%**
1	Becas universitarias y terciarias Renovaciones	70	43	-27	-39%
	Total de becas otorgadas (cant.)	383	385	2	1%
	Biblioteca				
1	Libros Prestados	6.960	6.346	-614	-9%
1	Libros Comprados	606	700	94	16%
	Fondo Bibliográfico (en unidades)	15.286	14.942	-344	-2%
	Stock de libros (Libros disponible para retiro)	4.923	5.778	855	17%
1	Circulación de libros per cápita	5	5	0	0%
	Turismo				
	Operaciones realizadas	120	105	-15	-13%
	Personas que utilizaron el servicio	250	225	-25	-10%
	Salidas de Miniturismo	10	18	8	80%
	Porcentaje de operaciones financiadas	50	25	-25	-50%
	Asesoramiento Legal y Previsional				
1	Asesoramiento Legal - casos atendidos	212	230	18	8%
1	Asesoramiento Previsional - casos atendidos	57	83	26	46%
1	Asesoramiento Legal en Delegaciones	1.123	1.098	-25	-2%
	Proveeduría				
	Artículos varios	141	200	59	42%
	Ventas realizadas	134	186	52	39%
1	Porcentaje de artículos financiados	100	100	0	0%
	Remesas				
	Cantidad de operaciones realizadas	2.326	2.217	-109	-5%
	Cantidad de asociados que utilizaron el servicio	589	581	-8	-1%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Ahorro Mutual				
1	Cant. de ahorros a término	532	1.067	535	**101%**
1	Cant. de cajas de ahorro mutual	1.150	3.835	2.685	**233%**
1	Plazo promedio de colocación de Ahorros a Término (dias)	60-90	90-120		#¡VALOR!
1					
	Seguros				
1	Seguro de Salud *ver nota 3*	169	662	493	**292%**
1	Seguro de accidentes personales	149	264	115	77%
1	Seguro por robo cajero	1.750	10.503	8.753	**500%**
1	Servicio de asistencia al hogar	482	1.944	1.462	**303%**
1	Servicio exequial *nuevo indicador* *ver nota 4*		797	797	**100%**
1	Seguro de Hogar *nuevo indicador*		14	14	**100%**

Nota 1: Se informa el total de participantes a actividades ya que por la nueva fuente "Eventos" no se puede discriminar información.

Nota 2: según consta en acta de Jurado de Becas, 15 de abril de 2013.

Nota 3 : Se consideran las tres variantes de seguros de salud disponibles para el asociado.

Nota 4 :El servicio exequial y el seguro de hogar comenzaron a brindarse a partir del 15 de octubre de 2013.

Fuentes: Desarrollo, Servicio Social, Servicio Ocupacional, Subsidios,Captacion 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 Mutual posibilitando su utilización en pos de nuevos servicios.

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
	Fondo Solidario				
1	Casos aprobados (cant.)	27	25	-2	-7%
	Padrinazgos				
1	Instituciones apadrinadas	1	1	0	0%
	Gestión de la Calidad				
1	Cantidad de servicios certificados *ver nota 5*	3	3	0	0%
	Cantidad de Auditorias Internas realizadas	7	24	17	**243%**
	Gestión				
	Porcentaje de actividad de servicios críticos	100	100	0	0%
	Obras de mejoras realizadas *ver nota 6*	7	13	6	86%
	Cantidad de M2 de espacio saludable	817	1.375	1.965	**100%**

3.5 Principio de CAPITALIZACIÓN SOCIAL DE LOS EXCEDENTES

Pacto Global		Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
1	**Centro de Atención al empleado**				
	Cantidad de llamadas recibidas	2.850	2.790	-60	-2%

Nota 5: Se consideran los servicios certificados bajo norma internacional ISO 9001:2008.

Nota 6: Delegaciones y Anexos: Santiago del Estero, Jujuy, Moron, La Plata, San Luis, Paraná, Formosa, Santa Rosa, Orán, Monte Grende, Posadas, Sede Central: Sala de servidores y nuevo laboratorio Mecánico dental.

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

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	37	12	-25	-68%
1, 10	Cantidad de asistentes *ver Nota 7*	20	14	-6	-30%
1, 10	Cantidad de actividades de carácter transversal	17	16	-1	-6%
1, 10	Cantidad de asistentes	226	358	132	58%
1, 10	**Formación de asociados y comunidad**				
1, 10	Cantidad de actividades ver Nota 8	101	33	-68	-67%

Nota 7: no se contemplan los cursos en los que se capacito a todo el personal.

Nota 8: se contempla un nuevo enfoque de contabilizacion incluyendo talleres y actividades de las areas 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	4	3	-1	-25%
1	Convenios Intermutuales	44	44	0	0%
1	Convenios Nacionales e Internacionales	11	11	0	0%
4	Representantes de la Mutual que participan en Federaciones y Confederaciones	6	6	0	0%
	Congresos Nacionales e Internacionales	12	2	-10	-83%
7	Campañas especiales (actividades solidarias)	43	13	-30	-70%

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

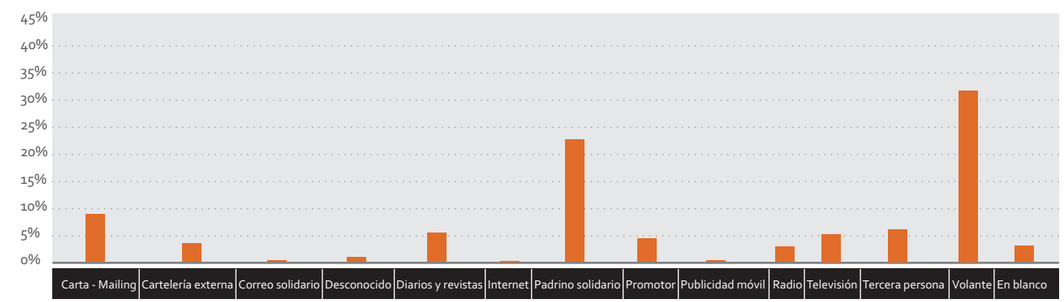
Capítulo III

Principios del Mutualismo:aspectos cualitativos

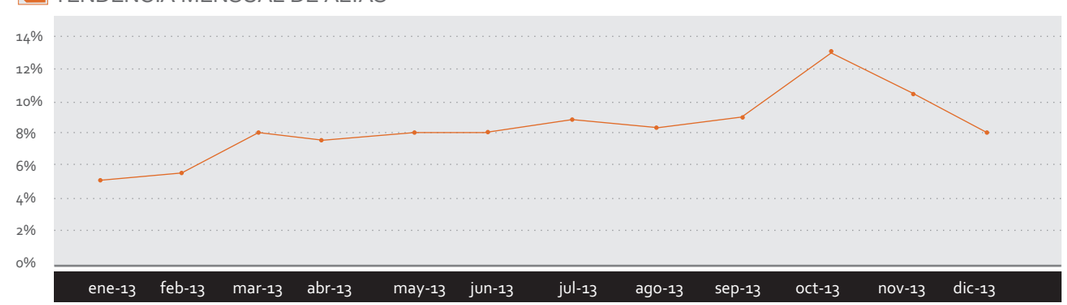
3.1 Adhesión Voluntaria

3.1.1 Asociados

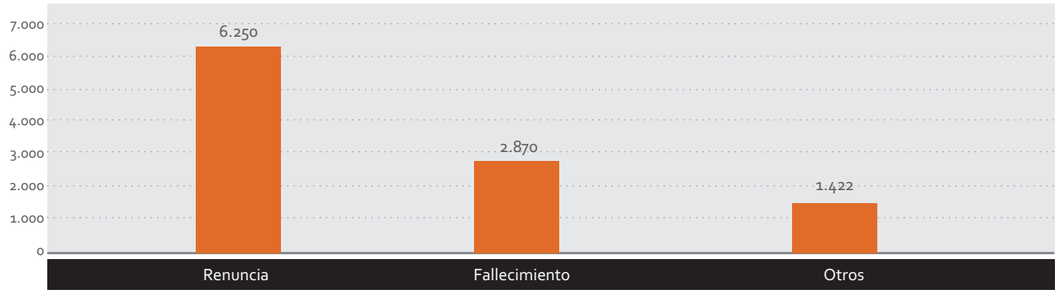
MEDIOS DE CONOCIMIENTO



TENDENCIA MENSUAL DE ALTAS



MOTIVOS DE BAJA



3.2 Organización Democrática

3.2.1 Comisión Directiva vigente

Presidente	Alfredo Sigliano
Vice-presidente	Francisco José Savoini
Secretaría General	Camilo Raimundo Lanaro
Secretario Ejecutivo	Darío Martínez Corti
Secretario de Actas	Andrés Blas Román
Tesorera	Graciela Inés Galera
Pro-tesorero	Norberto Gabriel Tsujoi
Vocales Titulares	1º Hugo Héctor Bozzini
	2º Juan Galli
	3º María Cristina González
Vocales Suplentes	1º Mario Alfredo Rosales

Junta fiscalizadora

Fiscalizadores Titulares	1º Eduardo José Repond
	2º Ricardo Daniel Ferraro
	3º Oreste Bardelli
Fiscalizadores Suplentes	1º Eduardo F. Marone
	2º Roberto N. Palmucci
	3º Rubén A. Calcagno

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 Rios
Delegación Concordia

Formosa
Delegación Formosa

Jujuy
Delegación S. S. de Jujuy

La Pampa
Anexo Santa Rosa

La Rioja
Delegación La Rioja
Anexo Chilecito

Mendoza
Delegación Mendoza
Anexo San Rafael
Anexo Villa Guaymallén

Misiones
Delegación Posadas

Neuquén
Delegación Neuquén
Anexo Cutral Co
Anexo Zapala

Río Negro
Anexo General Roca
Anexo Bariloche

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

San Juan
Delegación San Juan
Anexo Caucete

San Luis
Delegación San Luis
Anexo Villa Mercedes

Santa Cruz
Anexo Río Gallegos

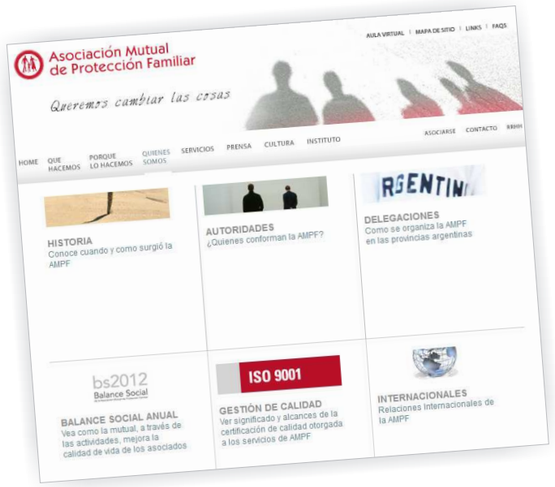
Santa Fe
Delegación Rosario
Delegación Santa Fe
Anexo Carcarañá
Anexo Paraná

Santiago del Estero
Delegación Sgo. del Estero

Tucumán
Delegación Concepción
Delegación Tucumán

3.2.3 Comunicación con el asociado

La Mutual cuenta con variados canales de comunicación con sus asociados, ya que valora su participación activa.



- Áreas más consultadas
- Servicios
- Quienes somos
- Delegaciones
- Qué hacemos
- Prensa

Dialogando con los asociados

Luego de haber sido suspendida esta actividad a causa de la crisis sufrida por las mutuales durante el año 2012, fue retomada con gran acogida por parte de los asociados. El hecho de estar cerca de ellos es motivo suficiente para que el Presidente recorra a veces cientos de Km. con el propósito de darles a todos la posibilidad de expresarse y ser escuchados.
Algunos de los servicios brindados en la actualidad, han sido generados a partir de las necesidades que fueran expresadas por los asociados en estos encuentros. Se realizan con la participación del Presidente, algunos gerentes de la AMPF y un Profesor del Instituto, que dicta un taller en el marco de temáticas inherentes

a la AMPF. Tanto el Presidente como los directivos que lo acompañan, no solo ponen atención en las felicitaciones recibidas sino que toman nota de las necesidades, o de cualquier situación que quiera plantear la comunidad de esa delegación.
Así fue que durante el año 2013 se realizaron estos encuentros en las siguientes localidades:

Delegación	Cantidad de asociados asistentes
Santiago del Estero	21
Tucumán	26
San Martín	23
Santa Fe	41
Paraná	10

Centro de Gestión Telefónica al Asociado

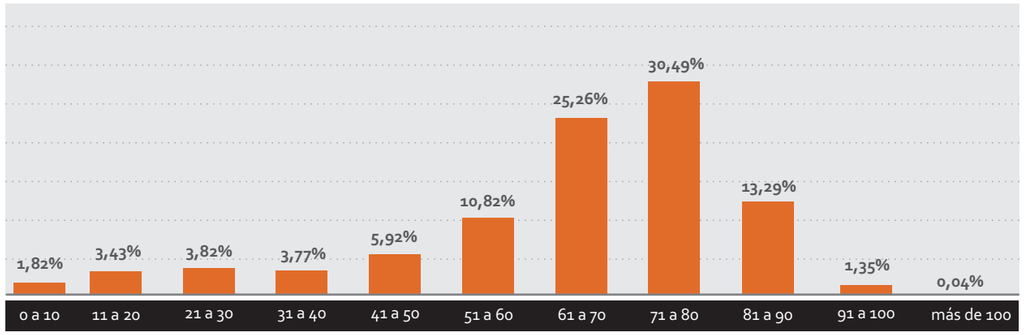
Debido al incremento en la cantidad de ayudas económicas de pago directo, y a fin de facilitar y acompañar a los asociados en el proceso de cumplimiento del compromiso asumido, a partir del 1 de marzo de 2013 comenzó a funcionar el Centro de Gestión Telefónica al Asociado (CGTA).
El grupo de trabajo, con una sólida formación en atención, y un perfil solidario, brinda una orientación personalizada, comprendiendo la situación especial de cada asociado, y ofrece las mejores opciones para regularizar su situación, y disponer del acceso a todos los servicios.
El área cuenta, también, con un sistema de gestión, dinámico y flexible, que permite introducir requerimientos constantes para la mejora, tanto de la gestión diaria, como en el análisis al finalizar cada período.
La gestión realizada por el área, a través del contacto directo con las necesidades de los asociados, proporciona además información que servirá de base para nuevos proyectos y objetivos, que tendrán como finalidad la creación de nuevos beneficios.

Centro de Gestión Telefónica al Asociado (CGTA)	
Cantidad de Contactos telefónicos por mora	20.285
Resoluciones efectivas	17.150
Resoluciones efectivas	85%

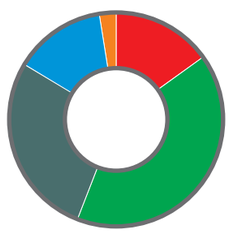
3.3 Neutralidad Institucional

3.3.1 Perfil de asociado

COMPOSICIÓN DE ASOCIADOS POR RANGO DE EDAD



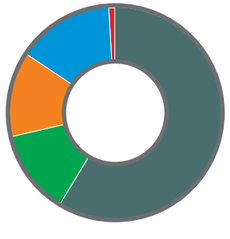
ASOCIADOS POR ANTIGÜEDAD



menos de 1 año	14%
entre 1 y 5 años	42%
entre 6 y 10 años	28%
entre 11 y 15 años	14%
más de 16 años	2%

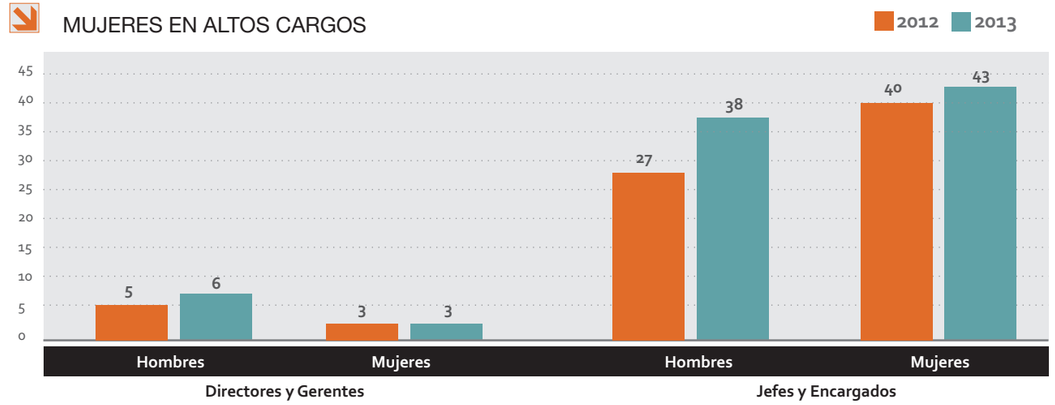
3.3.2 Nuestra gente

COMPOSICIÓN POR NIVEL DE ESTUDIOS

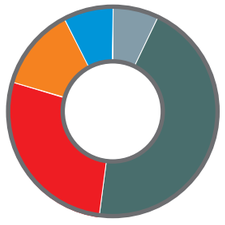


Primario o Secundario	59%
Técnico o Terciario	13%
Universitario en curso	13%
Universitario completo	14%
Posgrado	1%

MUJERES EN ALTOS CARGOS

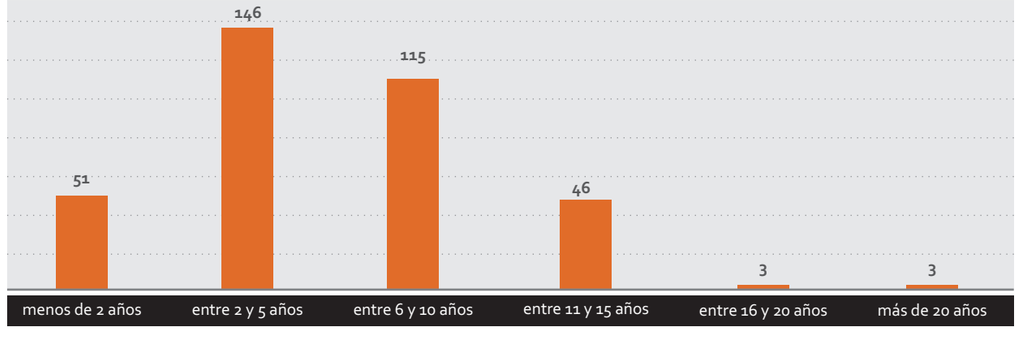


COMPOSICIÓN POR EDAD



Menos de 20 años	0%
Entre 20 y 25 años	8%
Entre 26 y 35 años	44%
Entre 36 y 45 años	27%
Entre 46 y 55 años	13%
Más de 55 años	8%

COMPOSICIÓN POR ANTIGÜEDAD

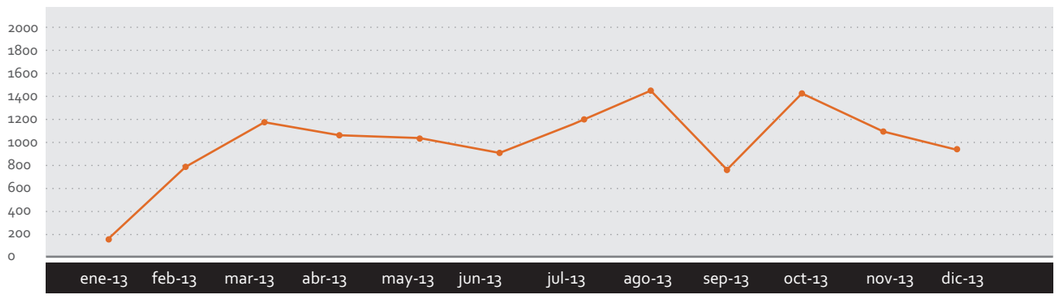


3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir

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 2013 se registraron **10.917** (instancias), de las cuales 4432 corresponden a consultas sobre problemáticas Sociales, otorgando respuesta no solo a través de los servicios propios de la mutual, sino también a través de conexiones.



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 255 articulaciones locales vinculadas a diversas situaciones, especialmente a problemáticas alimentarias y habitacional

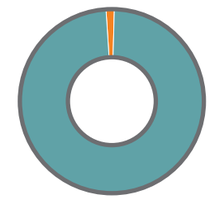
DIEZ DELEGACIONES CON MAYOR CANTIDAD DE SOCIOS ATENDIDOS

01	La Plata	06	San Juan
02	Sede Central	07	Bahía Blanca
03	San Justo	08	Río Cuarto
04	San Martín	09	Cutral-Co
05	San Miguel	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.

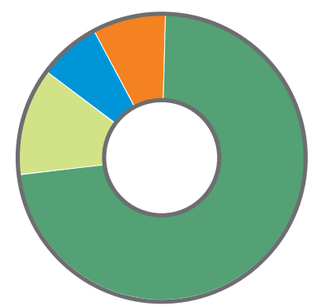
Se realizaron 360 encuesta a asociados de diferentes delegaciones obteniendo como resultado un 99% de conformidad

CONFORMIDAD DE LOS ASOCIADOS



Conforme	No Conforme
99%	1%

Actividades vinculadas a la recreación y ocupación del tiempo libre
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 6485 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, detallando la cantidad de participantes:



Jornadas y encuentros con asociados	4.834
Talleres de socios para otros socios	707
Actividades y grupos solidarios	392
Actividades coordinadas por profesores	552
Total	**6.485**

Programa de voluntariado del servicio social

En el Programa contamos con la cooperación de **20 asociados** que brindaron capacitación.

Se realizaron 20 talleres de “socios para otros socios” en los que participaron un promedio mensual de 143 asociados.

A su vez, se 2 realizaron **campañas solidarias**, y 7 **grupos solidarios**.

Servicios de educación

- Servicio de becas: se abonaron a los largo del 2013, un total de 321 becas secundarias y 64 universitarias.
- Subsidios por escolaridad primaria: se entregaron 378 subsidios por escolaridad primaria (SEP), correspondiendo a 539 beneficiarios y un total de 1. 617 elementos.

Sector de Turismo

Se realizaron **105 operaciones** con un total de **225 socios que utilizaron el servicio**.

Se realizaron **18 salidas de miniturismo** en la que participaron 655 socios de diferentes delegaciones y anexos.

3.4.1.1 Asistencia para el desempeño funcional

En el transcurso del año 2013 se ha continuado con el trabajo de las terapístas ocupacionales en delegación bajo los siguientes ejes de intervención: Prevención y promoción de la salud y el bienestar, 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.

La incorporación de la “Prevención y Promoción de la Salud” como eje de intervención se ha basado en el establecimiento de líneas estratégicas de actuación para incidir en el ámbito comunitario aumentando el acceso a los servicios de salud, desarrollando un ambiente saludable, fortaleciendo los grupos y recursos comunitarios y promocionando comportamientos saludables e incrementando los conocimientos acerca de la salud y discapacidad (Ejemplos: Organización de charlas-taller con temáticas como “Prevención de caídas y accidentes en el hogar”, “Discapacidad y familia”, “Discapacidad y su marco legal”, etc.).

El desempeño de las Terapístas 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;*
- *Creación de un taller de voluntariado en Santa Fe, en el que la Terapista Ocupacional junto a los asociados concurrentes han recolectado juguetes y libros viejos, los han reacondicionado y entregado al Hospital de Niños de Santa Fe.*
- *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 que han respondido al eje de Prevención y Promoción de la Salud. 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.*

Cantidad de ADF por mes y por delegación

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sep.	Octubre	Nov.	Dic.
7	2	3	13	17	10	13	7	9	23	16	0
12			**40**			**29**			**39**		

DELEGACIÓN / MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	**Total por delegación**
BAHIA BLANCA	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	1		**15**
CABALLITO							1			3			**4**
CHILECITO				1						2	1		**4**
CORDOBA					1						1		**2**
FLORENCIO VARELA				1			1						**2**
GENERAL ROCA							1			2	1		**4**
GOYA										1			**1**
LA PLATA							1			1			**2**
LA RIOJA										1			**1**
LANUS	1		1				1			1	1		**5**
MORON					1						1		**2**
NEUQUEN				3			1	2		1			**7**
PERGAMINO	1				2		3		1	1	1		**9**
POSADAS									1				**1**
QUILMES			1	1									**2**
RESISTENCIA						2				1	2		**5**
RIO CUARTO					2					1	1		**4**
ROSARIO									1	1	1		**3**

DELEGACIÓN / MES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total por delegación
SAN JUSTO	2	1		1	5	2			1	2	3		**17**
SAN LUIS				1									**1**
SAN MIGUEL	1			1									**2**
TUCUMAN									1				**1**
SAN RAFAEL									1				**1**
JUJUY						2		1					**3**
SANTA FE					1			2	1		1		**5**
SGO. DEL ESTERO	1				3	2			1	1			**8**
SEDE CENTRAL						1	1	1		3	1		**7**
VILLA LUGANO							1						**1**
VILLA NUEVA				1									**1**
TOTAL POR MES	**7**	**2**	**3**	**13**	**17**	**10**	**13**	**7**	**9**	**23**	**16**	**0**	**120**

Casos destacados de Asistencia para el Desempeño Funcional

En base al eje de intervención de Asistencia para el Desempeño Funcional, las trabajadoras sociales y terapista ocupacionales de Sede Central, Delegaciones y Anexos de todo el país, han llevado a cabo las correspondientes visitas domiciliarias a los socios que por sus problemáticas de salud, lo han requerido.

En general, para todos los casos detectados, se han entregado los elementos necesarios para fomentar y favorecer la máxima independencia posible en la realización de las actividades de la vida diaria: ayudas técnicas para baño (barrales de sujeción, barrales rebatibles, barras de protección para lavatorio, alfombras antideslizantes, esponjas de mango alargado) elementos para favorecer la alimentación independiente (cubiertos adaptados, platos con reborde, manteles antideslizantes), adaptaciones para la habitación (felpudos antideslizantes, trapecio para cama, azaleas, almohadones de posicionamiento, respaldos regulables). A su vez, se han realizado adaptaciones arquitectónicas para mejorar la accesibilidad y movilidad funcional dentro del hogar (rampas, refacción de escaleras, alisado de pisos en casos de personas con ceguera). Por ultimo, como parte del mismo servicio, se han entregado todos los elementos correspondientes a las actividades de juego, esparcimiento y estimulación del aprendizaje para aquellos niños, beneficiarios del subsidio por discapacidad, que, por presentar alguna patología o enfermedad, han perdido funciones relacionadas a dichas actividades.

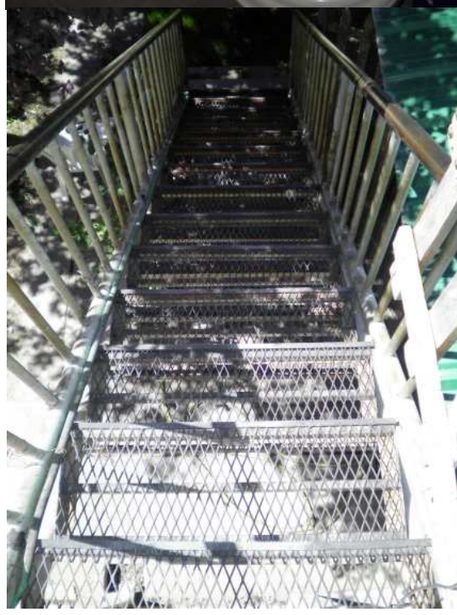
A continuación, se exponen casos destacados del servicio de Asistencia para el Desempeño Funcional del año 2013:

Anexo General Roca

La trabajadora social de dicho anexo, luego de haber detectado el caso de una socia con importantes dificultades en la movilidad, decidió realizar una entrevista domiciliaria para evaluar las condiciones habitacionales en las que vivía la socia. En base a las condiciones de salud de la señora (obesidad, escoliosis y artrosis generalizada), se decidió dar curso a la solicitud de asistencia para el desempeño funcional con el objetivo de adaptar y reacondicionar la vivienda para favorecer y permitir la movilidad funcional y el desarrollo de las tareas domesticas con mayor facilidad, seguridad e independencia. Es así como se han entregado barrales de sujeción y rebatibles, alfombras antideslizantes, esponja de mango alargado y duchador manual. Sin embrago, lo que ha sido de gran importancia para el nombrado caso, es la refacción de la escalera que da acceso al hogar. La socia contaba con una escalera de madera muy deteriorada (algunos escalones rotos, otros afectados por la humedad y otros inexistentes). Al ser parte fundamental de la vivienda, por ser acceso único al hogar, y por constituir un riesgo absoluto de caída, se han reemplazado los antiguos escalones por peldaños de hierro, totalmente protegidos a los efectos de las lluvias y humedad.

Delegación Bahia Blanca

A través del desempeño de la trabajadora social y la terapista ocupacional de la delegación, se ha detectado el caso de un socio quien padece diabetes(con amputación de miembro inferior), dificultades visuales, perforación de tímpano y secuelas de quemadura en el cuerpo. Luego de haber llevado a cabo la correspondiente evaluación domiciliaria, se ha observado una situación habitacional extremadamente desfavorable en relación al desempeño de la vida diaria del socio. A través del servicio de asistencia para el desempeño ocupacional, se han otorgado las siguientes ayudas técnicas y adaptaciones: recambio de perillas y termostato del calefón, recambio de perillas para la cocina, barras de agarre, silla de ducha y duchador manual para el baño; realización de rampas de acceso a la vivienda.



Delegación San Luis

A través del subsidio por discapacidad, se ha detectado el caso de un niño de 13 años de edad con un diagnostico de Parálisis Cerebral (cuadriplejia) muy comprometido, por el que depende absolutamente de otros para el desempeño en las actividades de la vida diaria y para las actividades de juego y esparcimiento. Luego de que la trabajadora social concretara la entrevista y evaluación domiciliaria, se ha dado curso al correspondiente caso mediante la entrega de los siguientes elementos: material lúdico para estimulación (figuras geométricas, encastres y enhebrados de goma, juegos de texturas). Además, se ha otorgado un almohadón de posicionamiento cervical .

Proyectos y Actividades del Área

Actividad	Cantidad de encuentros	Cantidad de participantes
Dispositivo de Cuidadores Domiciliarios	1 (Charla de Auto cuidado y Movilización)	15
Charlas-Taller "Prevención de Caídas y Accidentes en el Hogar"	Moron	17
	Bahía Blanca	5
	San Martín	15
	San Miguel	9
	Florencio Varela	9
Taller de Voluntariado en Santa Fe (a cargo de la Terapista Ocupacional)	4	4
Musicoterapia en Moron	30	7

• Participación de la Terapista Yanina Gueli en el Curso de Cuidadores Domiciliarios que se dicta en nuestra institución en acuerdo con el Ministerio de Desarrollo Social. La terapista ha desarrollado acciones como docente de los módulos referidos a actividades de la vida diaria y ayudas técnicas y como colaboradora en los talleres y examen integrador.

• Realización de charlas-taller, a cargo de las terapistas ocupacionales, correspondientes al eje de intervención de "Prevención y Promoción de la Salud y el Bienestar". Dichos encuentros se han llevado a cabo en las delegaciones de Moron, San Martín, Florencio Varela y San Miguel y en la ciudad de Bahía Blanca. La temática abordada, en base a las necesidades de nuestros socios, fue "Prevención de Caídas y Accidentes en el hogar". Las charlas se focalizaron tanto en los socios adultos mayores como en aquellos que presentan alguna situación de discapacidad en su seno familiar.

• Taller de Musicoterapia en Moron. En el transcurso del año 2013, se ha llevado a cabo dicha actividad con fines recreativos y terapéuticos y dirigida a una población de adultos mayores sin patología. El taller ha trabajado en base a los objetivos de reconocer necesidades, problemáticas, deseos y expectativas como temas a trabajar; promover el crecimiento de los vínculos entre los participantes; promover el intercambio verbal y musical; fomentar la creatividad y ampliar la capacidad para resolución de conflictos; facilitar medios expresivos alternativos a la palabra; aumentar la capacidad de expresión a través de diferentes experiencias de juego e interacción. Los socios participantes del taller han cumplido los objetivos propuestos mediante diferentes técnicas: acompañamiento de canciones, canto "a capella", improvisación referencial o pautada, cuentos, técnicas receptivas (audición de canciones), baile y reflexión verbal.

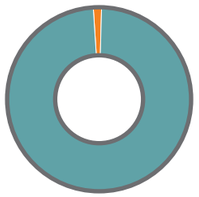
Subsidios y asignaciones

	AMPF		Fuente / Medio
	2012	2013	SIGIA
Subsidio por Discapacidad	100	76	loteo de subsidios al 31/13

3.4.1.2 Becas

Durante el mes de Agosto 2013, los profesionales en trabajo social, realizaron acciones de acompañamiento a los becados, dicho acompañamiento se realizó sobre la base de 307 becados existentes en las delegaciones y anexos donde actualmente desarrollan sus actividades los TS.

CONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE BECAS



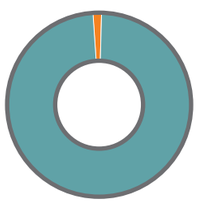
Conforme	No Conforme
99%	1%

Encuesta de Satisfaccion del asociado
Los resultados fueron de un total de 277 beneficiarios de becas encuestados, 274 mostraron conformidad con este beneficio, es decir el 98,91 %. Los tres socios no conformes, dijeron no estarlo porque consideran que el monto es bajo, en relación a los gastos que les implica el estudio.

3.4.1.3 Biblioteca

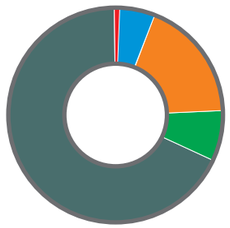
Aspectos a evaluar	Atributo de calidad	Variable Independiente	Variable dependiente	Meta	Responden a la pregunta	Respuestas Afirmativas	Porcentaje de respuestas afirmativas
Percepciones	Accesibilidad	Servicio Colección	Índice de conformidad respecto a la biblioteca	90%	¿Se encuentra conforme con el servicio de biblioteca?	437	99,54%
	Disponibilidad						

CONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA



Conforme	No Conforme
99,50%	0,50%

DETALLE DE LIBROS PRESTADOS



Literatura general	71%
Libros universitarios	6%
Libros secundaria	17%
Libros primaria	5%
CD + DVD	1%

Mini Bibliotecas en delegaciones

A partir del mes Julio del 2013, los libros salieron del lugar que los contenía la Biblioteca Social en Sede Central y se pusieron en contactos con los lectores de 2 delegaciones (Quilmes y Morón), de las que se tiene noticia que los asociados utilizan mucho el servicio de biblioteca ; con el objetivo de promocionar los libros, generar el hábito de lectura entre los asociados de la Mutual y hacer circular libros de la biblioteca con menor demanda.

Los libros están expuestos en 2 estantes tar de la lectura de libros de diferentes temas, ya sean recreativos, informativos, instructivos, etc., y podrán si lo desean llevarlos en calidad de préstamo previo aviso al encargado del servicio de biblioteca en las delegaciones. Este proyecto permite por sus características presentar el servicio de Biblioteca de una forma diferente y tangible.

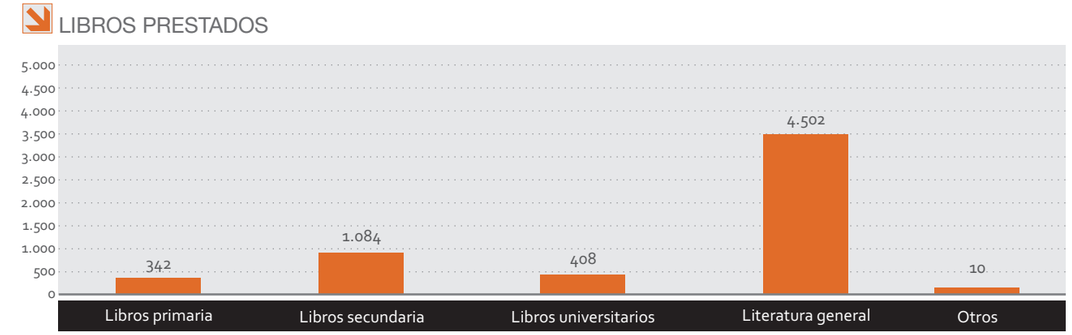
Se enviaron a las delegaciones 18 libros de la Biblioteca Social (6 libros por estantes + 6 libros para reponer los que se presten) junto con cuentos perteneciente al Plan Nacional de Lectura, correspondiente al Ministerio de Educación de la Nación, estos últimos se obsequian a los socios.

También se entregaron cuentos del Plan Nacional de Lectura en las salas de espera de los consultorios externos de Sede Central .

Delegación	Cant. de cajas enviadas	Cant. de libros enviadas	Cant. de retiros	Tasa de uso
Morón	1	18	7	39%
Quilmes	4	72	43	60%
		90	50	56%

A partir del mes de octubre Quilmes solicitó el envío de literatura Infanto Juvenil, para las edades de 08 /12 años.

Libros Prestados



Libros más solicitados del 2008/2013

Este primer escenario muestra cuales fueron las tendencia de uso de los diferentes tipos de libros que conforman el fondo bibliográfico a la que accedieron los asociados , usuarios del servicio de biblioteca desde el año 2008 al 2013.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Literatura y otros	3333	3414	4255	5405	4719	4512
Texto primario	1012	1137	906	711	420	342
Texto secundario	1036	1482	1567	1467	1300	1084
Texto universitario	756	774	1200	656	521	408
	6137	**6807**	**7928**	**8239**	**6960**	**6346**

Este segundo escenario pretende mostrar de manera resumida la tendencia de uso por libros de lectura recreativa y de libros de estudios.

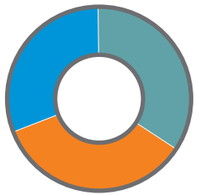
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Literatura y otros	3333	3414	4255	5405	4719	4512
Libros de textos	2804	3393	3673	2834	2241	1834
	6137	**6807**	**7928**	**8239**	**6960**	**6346**

Conclusión

En el 2008 la tendencia de uso de literatura era superior a la demanda de textos de estudio , hacia el 2009 se igualaron las preferencia por tipo de libros, que se fueron diferenciando y acentuando a partir del 2010 hasta el 2013, determinando que la mayor tendencia de uso de libros por los asociados y usuarios del servicio de biblioteca, es de libros recreativos: Literatura.

Aún siendo los libros de literatura los mas solicitados se observa que desde el año 2012 va disminuyendo la demanda y que los libros de textos difícilmente vuelvan al nivel de uso alcanzado en el año 2010, consecuencia sin duda alguna de, 1º del uso de nuevas tecnologías en las escuelas y universidades ,2º la disminución de socios que solicitan libros.

LIBROS COMPRADOS

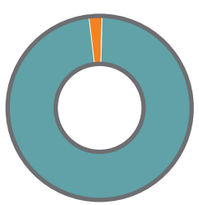


2011	2012	2013
34%	33%	33%

3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

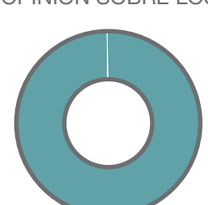
Durante el periodo Julio/ Septiembre 2013 cuando culmino el periodo de entrega del subsdio por escolaridad primaria (SEP), se realizo a traves del COA (Centro de atencion al asociado) la encuesta anual a todos los beneficiarios de este subsidio. Cuyos resultados fueron analizados sobre 385 respuestas , es decir una muestra del 60 %.

CONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE SUBSIDIO POR ESCOLARIDAD PRIMARIA



Conforme	No Conforme
99%	1%

OPINIÓN SOBRE LOS ARTÍCULOS ENTREGADOS



Excelente	Muy buena	Buena	Mala
100%	0%	0%	0%

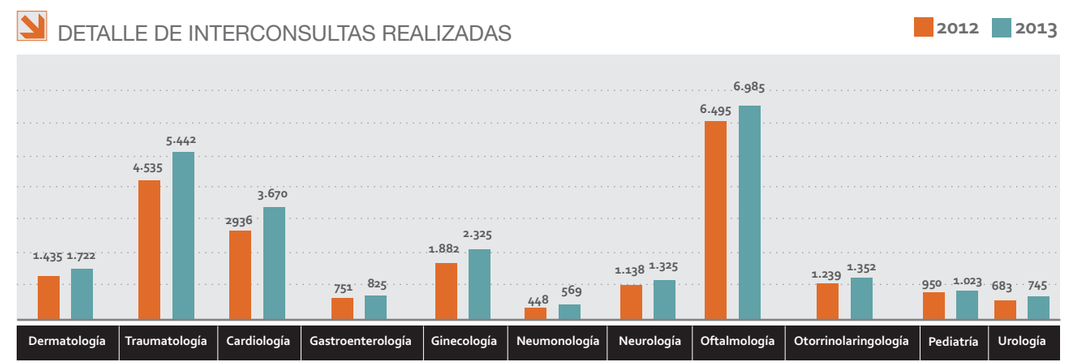
3.4.1.5 Turismo

Salidas de Miniturismo realizadas 2013

Fecha	Delegación / Anexo	Destino
11 de Mayo	Villa Nueva	Manzano Historico
24 de julio	Moron	Teatro Colon y Café Tortoni
14 de Agosto	Sede Central	Teatro Colon
15 de Agosto	San Nicolás	Tigre
24 de Agosto	Villa Nueva	Lavalle
23 de Septiembre	Sede Central	Congreso de la Nación
27 de Septiembre	Lugano	Tierra Santa
03 de Octubre	Lanus	Fiesta de la Flor
11 de Octubre	San Nicolás	Termas de Victoria
25 de Octubre	Rosario	Termas de Victoria
06 de Noviembre	Resistencia	Puente Pexoa
16 de Noviembre	Formosa	Balneario La Herradura
16 de Noviembre	Villa Nueva	Villavicencio
16 de Noviembre	Sede Central	Casa Rosada
23 de Noviembre	Bahia Blanca	Sierra de la Ventana
02 de Diciembre	Moron	Jardín Japonés y recorrido por Bs As
04 de Diciembre	Sede Central	Tigre y Casino
12 de Diciembre	San Justo	Isla Martín García

3.4.2 Servicio de Salud

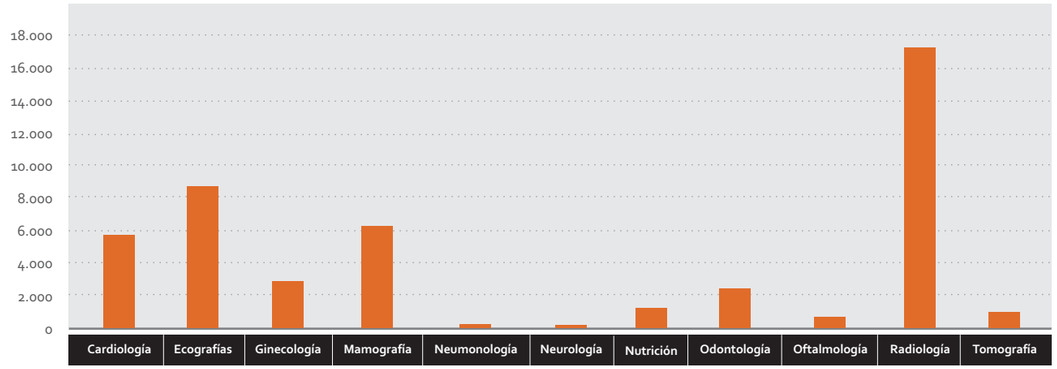
DETALLE DE INTERCONSULTAS REALIZADAS



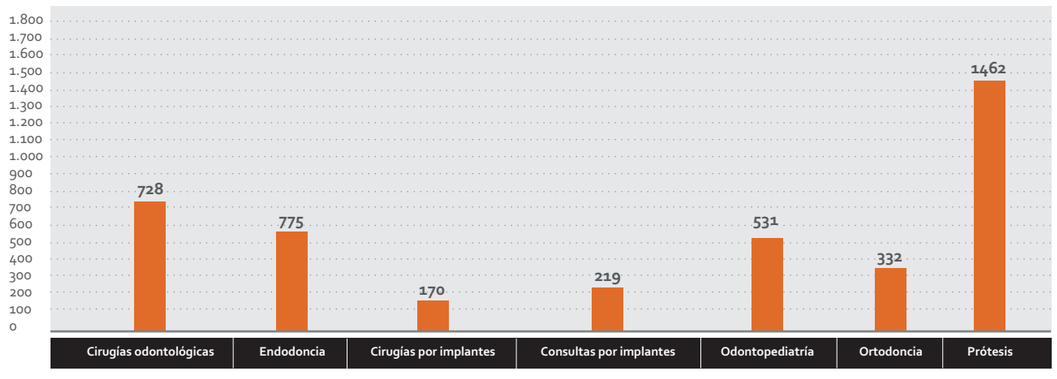
3.4.2.1 Odontología

AMPF cuenta con 43 delegaciones con consultorios propios equipados para atender todas estas necesidades.

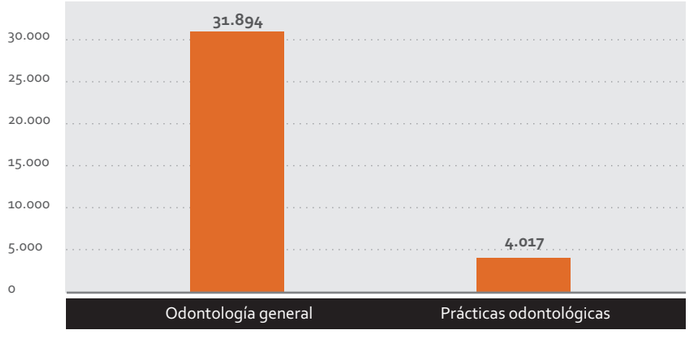
DETALLE DE PRÁCTICAS AUTORIZADAS



DETALLE DE ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS



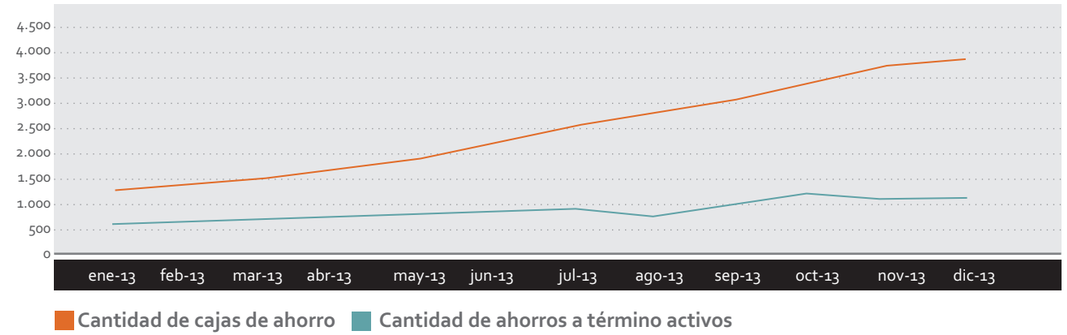
DETALLE GENERAL



3.4.3 Servicios Económicos

3.4.3.1 Servicio de Ahorro Mutual

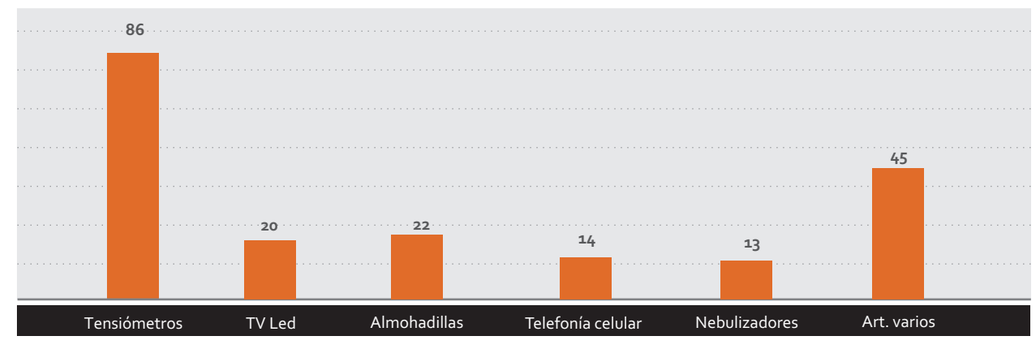
CAPTACIÓN DE AHORROS 2013



Según la preferencia de los asociados, todos optan por la modalidad “Clásicos” que brindan una Tasa de estímulo mayor. Lo antedicho se puede observar en el detalle de las cantidades. De los 1067 acumulados a Diciembre de 2013, 1066 son de la modalidad Ahorros a Término Clásicos. Sólo uno es con “Retiro Mensual de Intereses” y ninguno con la modalidad “Precancelable”.

3.4.3.2 Proveeduria

ARTÍCULOS MÁS VENDIDOS



Las delegaciones que mas vendieron fueron Sede Central, Quilmes y Florencio Varela.

3.4.4 Seguros

Durante el año 2013, hemos incorporado al servicio de Seguros Mutual, nuevas soluciones o coberturas, las que describimos a continuación.

Seguro de Salud II: este seguros está dirigido al público más joven de la mutual, contando ahora con cobertura en caso de internación, cirugías de Alta, Media y Baja complejidad, trasplantes y prótesis.
Seguro de Salud III: es la misma cobertura que el Seguro de Salud II, pero con la posibilidad de sumar al grupo familiar.
Estos ambos seguros son brindados por Sanco Seguros y vigentes desde abril de 2013.
Seguro de Hogar, Básico, Intermedio y Superior, vigente desde Noviembre de 2013, brindado por HDI compañía de seguros y contempla las soluciones de Incendio y Robo de bienes del Hogar.
Servicio Exequial, reintegro y prestacional: esta cobertura, si bien no es un seguro, es administrada por el servicio de seguros dependiente de Desarrollo. Este servicio tiene alcance a nivel Nacional. Se puede contratar bajo la modalidad de reintegro o prestacional, dependiendo de la edad del asociado al momento de incorporarse a esta prestación. El servicio es un servicio tres estrellas y la modalidad por reintegro cubre hasta la suma de $4.500.

3.5 Capitalización Social de los excedentes

3.5.1 Calidad

Durante el año 2013 se diseñó el nuevo signo del Sistema de Gestión de Calidad de AMPF, con el objetivo de identificar los servicios que se encuentran trabajando bajo los estándares de gestión de calidad de AMPF.
Implementación
Con el objetivo de afianzar en el personal de la mutual y en los asociados el concepto de servicio gestionado, tanto interno como externo, se propuso la implementación del signo en dos etapas:
En una primera etapa se observa que el signo se acompaña de los textos que especifican los servicios gestionados y las normas de calidad que certifican.
Posteriormente se lograra que las especificaciones no sean necesarias ya que se podrá asociar el signo con el servicio y la norma certificada.
Signo etapa 1
Con sus servicios de educación, Becas, Subsidio por escolaridad primaria y Biblioteca AMPF logró superar con éxito su última auditoría externa de mantenimiento del SGC llevada a cabo por Bureau Veritas Argentina.

¿Qué son las auditorías internas?
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad. (SGC)
AMPF lo realiza a través de sus auditores internos calificados.

Detalle de Auditorías internas 2013

Mes de Auditoria	Sector	NC	OBS	FOR	OM	IADC
abril-13	Anexo Monte Grande	0	1	3	4	4
	Delegación Lanus	1	8	1	2	4
	Delegación Morón	0	1	1	3	2
	Delegación Quilmes	0	0	3	0	1
	Delegación San Martin	1	7	2	4	4
Total Abril		2	17	10	13	15
mayo-13	Desarrollo	1	7	2	6	2
	Organización y Métodos	0	4	0	2	0
	Recursos Humanos	1	9	1	2	0
Total Mayo		2	20	3	10	2
junio-13	Instituto de Capacitación	0	3	5	3	1
	Logística	0	3	0	0	1
Total Junio		0	6	5	3	2

Mes de Auditoria	Sector	NC	OBS	FOR	OM	IADC
julio-13	Archivo y Control de Documentación	0	1	1	0	0
	Biblioteca y Subsidios	0	0	6	5	1
	Compras y Suministros	0	1	2	3	0
	Delegación Sede Central	0	2	1	5	5
Total Julio		0	4	10	13	6
agosto-13	Coordinación de Trabajadores Sociales, Orientación y capacitación ocupacional	0	1	4	3	0
	Gerencia de Legales	0	3	0	0	0
	Intranet	0	3	2	2	0
	Soporte Tecnológico	0	0	2	1	0
Total Agosto		0	7	8	6	0
septiembre-13	Centro de Orientación al Asociado	0	2	2	1	0
	Centro de Orientación al Empleado	0	1	1	2	0
	Intendencia	1	5	1	7	3
Total Septiembre		1	8	4	10	3
octubre-13	Becas	0	2	0	0	0
	Calidad	1	2	2	2	0
	Tecnología	0	1	2	0	0
Total Octubre		1	5	4	2	0
noviembre-13	Gerencia General	0	0	0	1	0
Total Noviembre		0	0	0	1	0
Total General		6	67	44	58	28

Referencias: NC: No conformidad, OBS: Observaciones, FOR: Fortaleza, OM: Oportunidad de mejora, IADC: Informe adicional

3.5.2 Tecnología

Soporte Tecnológico

Nuevo equipamiento y servicio:

Instalación de 88 cámaras de seguridad y DVR en 63 delegaciones, que permiten la grabación de imágenes y la consulta de manera centralizada. Análisis de planos y fotografías para determinar la ubicación de las cámaras en cada delegación/anexo. Configuración personalizada de equipos previo al envío, instalación de software para visión on-line o revisión de grabaciones.

Mudanza Sala de servidores (en proceso)

- Traslado a nueva ubicación en entrepiso, con las siguientes ventajas en relación a situación actual: Prevención ante inundaciones
- Instalación de sistema de detección y extinción de incendios a través de gas (FM-200)
- Grupo electrógeno exclusivo para sala de servidores
- Mayor redundancia y contingencias de refrigeración
- Puerta con control acceso por huella digital o tarjeta de proximidad
- Optimización de ubicación de equipos y circulación de aire (pasillos fríos y calientes)
- Previsión de posible crecimiento futuro (espacio, canalización, ubicación, refrigeración, etc.)
- Instalación de cámara para supervisión remota

Puestos de trabajo

- Actualización de 202 monitores LED, en reemplazo de viejos monitores de delegaciones/anexos. Actualización de PC de delegaciones/anexos (descarte de PC más antiguas):
  Reemplazo de 50 PC (nuevas o usadas de mejor calidad)
  Refuerzo de memoria en 35 PC
- Armado de segunda PC de Ahorro Mutual en 33 delegaciones (envío de cámara web y configuración)
- Armado de CGTA: instalación de 6 PC + headset + software para discado directo + configuración especial de central telefónica para facilitar llamadas
- Configuración en todos los puestos de trabajo del nuevo antivirus corporativo (ESET) y la nueva herramienta para acceso remoto (VNC).

Red y telefonía

- Incorporación de nueva contingencia ante caída de trama telefónica de Sede Central, que permite la derivación de las llamadas a nueva trama.
- Habilitación de entrada a VPN vía enlace de Metrotel (además de opciones Iplan, Telefónica)
- Configuración en delegaciones de 3er. enlace de contingencia para conexión con Sede Central (Metrotel).
- Instalación de mueble tecnológico en la totalidad de las delegaciones y anexos, de manera de ordenar y proteger el equipamiento de red y telefonía (modem, router, teléfono ip, DVR, etc.)
- Cambio de configuración de equipamiento de red de delegaciones para mejora en velocidad de conexión con Sede Central (cambios de prioridades de enlace)
- Implementación de tecnología POE en 80% del equipamiento de Sede Central: permite brindar energía a los teléfonos ip por la red.
- Renovación del 50 % de los teléfonos inalámbricos de delegaciones y anexos.

3.5.3 Campaña frente a catástrofes

Ayuda por inundaciones en La Plata

"Desde el día 4 de abril implementamos un plan de emergencia donde se brinda ayuda y contención, intentando canalizar las necesidades más urgentes de los y las socias.

En primer lugar debo recordar que el martes 2 abril un terrible temporal de lluvia azoto a la Ciudad de La Plata y sus alrededores el cual afectó fuertemente distintos barrios que quedaron "bajo el agua". El agua provoco graves destrozos en las viviendas de los habitantes. Según los distintos medios de comunicación social hay cerca de 350 mil personas daminificadas por el temporal, lo cual corresponde a un 55 % del total de la población platense.

La gran mayoría de los y las socias afectadas manifiestan que no han recibido la "ayuda" correspondiente a ningún organismo estatal. Solo de los centros de donaciones e instituciones sociales instalados en los distintos barrios.

Principalmente las y los asociados solicitaron frazadas, colchones, alimentos, artículos de higiene personal y limpieza.

Desde la Delegación entregamos la colaboración que enviaron del Grupo Solidario de Sede Central: alimentos no perecederos, frazadas, agua, artículos de limpieza e higiene personal y ropa. La mercadería duró unos pocos días. Posteriormente entregamos kits de limpieza y bolsones de alimentos. El kit esta compuesto por: balde, lavandina, lysoform, trapo, cepillo, agua. Asimismo el bolsón de alimentos contiene: leche, galletitas, salsa de tomate, arroz, polenta y fideos." **María Milagros Nieto Martínez, Trabajadora social, La Plata.**

3.6 Formación de trabajadores de la Mutual

3.6.1 Capacitaciones funcionales

Curso realizado	Nombre y apellido	Lugar
Microsoft Project	Malén Zambrano, Alejandra Morandeira	Educación IT, centro de Capacitación y Formación Profesional
¿Cómo lograr una comunicación efectiva? - Curso virtual "Comunicación estratégica para las Organizaciones de la Sociedad Civil	Alejandra Morandeira	Fundación Cláritas
Evento Kingston	Sebastian Romero, Alberto Ainscough	Oficina de Quick Informatica
Intel - Capacitacion en Administracion de Pcs	Sebastian Romero	Oficina Intel
Virtualización - Prácticas Recomendadas para Hyper-V	Sergio Espinoza	Auditorio del MUG, Rivadavia 1479 1er Piso "A".
DTE – Data Center	Juan Pablo Federico, Alberto Ainscough	Rodizzio – Costanera
Este Security Day 2013	Sebastian Romero, Ivan Castro	Hotel Emperador
El camino a las nubes en las grandes organizaciones	Juan Pablo Federico	Telecom Grandes Clientes (Paseo La Plaza)
Diseño e Implementación de Repositorios Digitales	Zunilda Barrionuevo	Consultora de Ciencias de la Información
ALFIN, sobre la aplicación de TIC adaptativas en servicios de información	Zunilda Barrionuevo	Quinan Tic y Facultad de Humanidades de Universidad Nacional de Mar del Plata
Animación a la lectura	Zunilda Barrionuevo	Gobierno de la Ciudad de Bs. As.-Programa "Bibliotecas para Armar"

Curso Actualización en Medicina Ambulatoria

Destinatarios: Profesionales Médicos de Familia y Clínicos pertenecientes a la Asociación Mutual de Protección Familiar de Sede Central y Delegaciones / Anexos del todo el país
Directores del Curso: Dr. José de Ustarán. Y Dra. Andrea Perrot
Certificación: Certificación parcial al finalizar cada ciclo y Final de la Federación Argentina de Medicina Familiar y General "FAMFyG" (en trámite).

Fundamentos del curso

Curso de formación en atención ambulatoria dirigido a médicos de todas las especialidades clínicas, con el fin de adquirir conocimientos y habilidades que disminuyan la brecha entre el conocimiento y la práctica clínica

ambulatoria relacionadas con la atención diaria de los pacientes.
Dada el alto
dos diagnósticos y nuevas opciones terapéuticas, se hace necesario crear un espacio donde poder actualizar, discutir y ordenar esta información para poder llevarla a la práctica diaria.
Modalidad del Curso: campus virtual a través del Instituto de Capacitación de la AMPF.
El curso está dividido en 3 ciclos y a su vez en módulos. Cada módulo está conformado por unidades temáticas y bibliografía complementaria del tema.
Duración: 02 (dos) años, inicio agosto 2013, con Evaluación final y Talleres virtuales

Contenidos de los Módulos por Ciclos:

Ciclo 1	**Módulo I**	Mantenimiento de la salud - Rastreo
	Módulo II	Paciente con problemas gastrointestinales
	Módulo III	Paciente con problemas pulmonares
	Módulo IV	Paciente con problemas endócrino-metabólicos
Ciclo 2	**Módulo V**	Paciente con problemas hematológicos
	Módulo VI	Paciente con problemas cardiovasculares
	Módulo VII	Paciente con enfermedades infecciosas
	Módulo VIII	Paciente con problemas renales y urológicos
	Módulo IX	Paciente con problemas músculo-esqueléticos
Ciclo 3	**Módulo X**	Paciente con problemas neurológicos
	Módulo XI	Paciente con problemas quirúrgicos
	Módulo XII	Misceláneas
	Módulo XIII	Salud de la mujer
	Módulo XIV	Paciente con problemas de la conducta

Actividades de carácter transversal
Formación de trabajadores de la Mutual

Curso / Capacitación / Actividad	Cantidad de asistentes
1- Iniciativa y proactividad	92
2- Innovación y creatividad	92
3- Factores clave para la construcción de equipos eficaces en la mutualidad	92
4- Economía Social y Solidaria	18
5- Conducción y estrategia	8
6- Gerenciamiento de organizaciones ESyS	7
7- Comunicación y Márketing Social	7
8- Organización y gestión de servicios	11
9- Liderazgo	11
10- Gestión de personal	11
11- Marco Normativo Institucional	9
Total: 11 Actividades de carácter transversal	**358**

Detalle de cursos para los empleados, jefes y gerentes
A partir de conocer las habilidades o competencias que la Institución necesita profundizar o generar en los empleados, jefes y gerentes, se diseñaron cursos y actividades formativas:

Apuntes para el Fortalecimiento de la gestión
Esta es una instancia de capacitación en el marco de la auto- formación. Las capacitaciones auto dirigidas pretenden involucrar activamente a los destinatarios en herramientas y metodologías inherentes a las competencias que la Institución necesita que sean trabajadas. Estos espacios tienen como propósito capacitar respetando los tiempos de cada persona, sin exigencias mediante respecto de horarios o de cualquier otra naturaleza.

Diccionario de competencias
Es un programa formativo y de consulta porque así lo enmarca la naturaleza de los diccionarios pero ajustado a las necesidades organizacionales. Es un diccionario especializado sobre contenidos o técnicas determinadas referidas al campo de la gestión.

Diplomatura Superior en Gestión de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria
Esta Diplomatura que se brinda de manera virtual, se encuentra destinada a Dirigentes, gerentes y empleados de organizaciones de la sociedad civil, como así también a todo integrante de la mutual que quiera profesionalizar aún más su gestión. La Diplomatura consta de 8 módulos:

Módulo 1	Economía social y solidaria
Módulo 2	Conducción y estrategia para la transformación
Módulo 3	Gerenciamiento de organizaciones de la economía social y solidaria
Módulo 4	Comunicación y Marketing social
Módulo 5	Organización y gestión de servicios
Módulo 6	Liderazgo en las organizaciones sociales
Módulo 7	Gestión de personal, capacitación y desarrollo
Módulo 8	Marco normativo institucional

Cada uno de estos módulos son considerados cursos en sí mismos porque admiten ser tomados de manera aislada, pudiendo ser elegidos según el interés de cada participante sobre las temáticas planteadas, o bien como módulos obligatorios en la cursada de la Diplomatura.
Es muy importante conocer el impacto que la Diplomatura ha generado en la comunidad educativa, por ello, luego de finalizando el 1er módulo de la 1ª edición de la Diplomatura fueron realizadas las mediciones correspondientes.

Los 53 participantes del módulo mostraron activo interés y un muy buen desempeño durante el mismo.

Resultados de la encuesta de satisfaccion a los alummnos				
	Insatisfactorio %	Poco satisfactorio %	Satisfactorio %	Muy satisfactorio %
Grado de interés en el módulo	0	0	17	83
Acompañamiento de profesores y tutores	0	0	0	100
Calificación integral del curso	0	0	17	83

Calidad 2013

Capacitación	Nombre del Curso	Participantes
A2I013	Auditor Interno ISO 9001:2008	2
NBC Básico 012013	Nociones básicas de calidad 1 (Básico)	33
NBC Básico 022013	Nociones básicas de calidad 2 (Básico)	48
NBC Básico 032013	Nociones básicas de calidad 3 (Básico)	25
NBC Básico 042013	Nociones básicas de calidad 3 (Básico)	33
Total		**141**

Detalle de Jornada de Integración 2013

Las Jornadas de Integración son un espacio de capacitación donde se convoca a gerentes, Jefes de área, y responsables de delegaciones de todo el país. Es un espacio de mucho valor para la mutual, porque se dan cita todos aquellos quienes forman parte de La estructura de gestión de la misma.

En este espacio se fortalecen los lineamientos dados desde Presidencia a principio de año, como también se los capacita en nuevos servicios, sistemas tecnológicos o cualquier otra temática que necesite ser profundizada o trabajada.

En esta Jornada se afianzaron los lineamientos del 2013 y también se posicionaron aquellos servicios considerados clave para el desarrollo de la mutual tales como:

Ahorro mutual, Microcréditos, Captación de asociados y planes familiares.

3.6.2 Asociados y comunidad

Actividad	Cantidad de encuentros	Cantidad de participantes
Dispositivo de Cuidadores Domiciliarios	1 (Charla de Auto cuidado y Movilización)	15
Charlas-Taller “Prevención de Caídas y Accidentes en el Hogar”	Moron	17
	Bahía Blanca	5
	San Martín	15
	San Miguel	9
	Florencio Varela	9
Taller de Voluntariado en Santa Fe (a cargo de la Terapista Ocupacional)	4	4
Musicoterapia en Moron	30	7

CAMPAÑAS Y GRUPOS SOLIDARIOS	
Delegación	**Instituciones a las que se realizaron las donaciones**
Caucete: “Agua para Maraya”	Escuela Republica de Bolivia Maraya
Río Cuarto: “Proyecto Solidario” 2013	Campaña Solidaria. Entrega de juguetes a niños
Gral Roca: “Grupo Solidario	Cooperativa Basural Municipal
San Martín: “Rosas Blancas”	APAER
Caucete: “Roperito Comunitario”	Ropero Comunitario
Lanús: “Taller Solidario”	Hogar de Niños
Chilecito: “ Ropero Comunitario”	Pueblo Miranda
Mar del Plata: “ Grupo Solidario”	Programa de Apoyo y Asistencia a Niños con Enfermedades Terminales y al Comedor los “Peques”
Morón :” Proyecto Solidario de Abuelas de Morón creando con amor.”	Sala de Maternidad. Hospital de Morón
Posadas: “Mujeres Solidarias”	Hogar de Niños
Concepción:” El sol nace para todos”	Entrega de juguetes a niños de bajos recursos.

Jornada para directivos de mutuales adheridas a FEDEMBA

Durante el mes de septiembre el Instituto realizó esta Jornada en colaboración técnica con el Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina.

El tema central fue la "Incorporación de nuevos asociados y la fidelización de los actuales". Expusieron distintos dirigentes de la mutualidad argentina, además de una docente de la Universidad de La Plata que basó su charla en la conceptualización y la aplicabilidad del Marketing Social, temática que denotó especial interés en el público presente.

Fue una Jornada con un importante nivel de participación de Directivos y funcionarios de distintas mutuales ente los cuales se encontraba personal ejecutivo de la AMPF además de un total de 10 asociados de la mutual.

Programa nacional de cuidados domiciliarios

El 3 de Julio del corriente año tuvo lugar el acto inaugural, del tercer Curso de Curso de Cuidadores Domiciliarios, en el salón de actos de la Asociación Mutual de Protección Familiar.

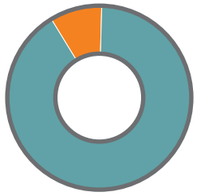
El mismo estuvo encabezado por Gastón Ricciardi, Gerente General de AMPF, acompañado por el Dr. Ernesto Enrique Arroyo, Vocal por las mutuales del INAES, la Lic. Mariana Nadal, del Equipo Técnico del Programa Nacional de Cuidadores Domiciliarios de la Secretaria de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación junto con la Lic. Fernanda Sigliano, Gerente de Servicios Sociales de AMPF.

Esta capacitación, puede implementarse dado que AMPF firmó un convenio con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia.

La finalidad del curso es capacitar a las personas de la comunidad con el objetivo de brindar apoyo domiciliario a los adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónicos y terminales en situación de riesgo social y de esta manera mejorar la calidad de vida de los mismos, favoreciendo la resocialización al mantenerlos en su hogar e insertos en la sociedad, evitando y/o postergando su internacional institucional.

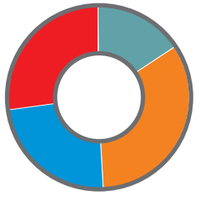
Perfil de las personas que participaron de la capacitación

SEXO



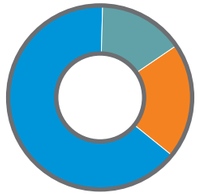
Mujeres	Varones
93%	7%

EDAD



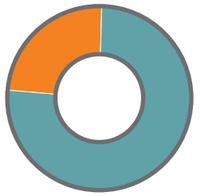
20 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	más de 50
16%	33%	23%	28%

NIVEL DE INSTRUCCIÓN



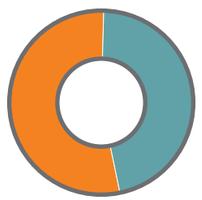
Primaria completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa
16%	21%	63%

EXPERIENCIA PREVIA DE TRABAJO CON PERSONAS ADULTAS MAYORES



Con experiencia	Sin experiencia
77%	23%

EXPERIENCIA PREVIA DE TRABAJO CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Con experiencia	Sin experiencia
47%	53%

Características de l a capacitación

El **Curso de Formación** tiene una duración de 5 (cinco) meses, correspondiendo el primer mes a la difusión, convocatoria y selección de postulantes de acuerdo al perfil adecuado y requerido por el Programa Nacional, y los 4 (cuatro) meses restantes a la capacitación teórico-practica.

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, comunitario e institucional, permitiendo el enriquecimiento teórico - práctico.

Las acciones vinculadas a las prácticas realizadas fueron:

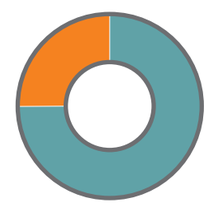
- *Observación de adultos mayores.*
- *Observación participante en el Festejo del día de la Primavera. Delegación AMPF Morón.*
- *Observación participante del espacio de músico-terapia para adultos mayores.*
- *Observación participante de los talleres de memoria en la delegación Lanús*
- *Participación en la charlas de prevención de caídas Delegaciones San Martín y Morón.*
- *Relevamiento de instituciones que trabajan con adultos mayores con el fin de confeccionar una guía de recursos grupal.*
- *Visitas al Hogar Geriátrico Athenai*
- *Visita a la Residencia de Adultos Mayores Isabel Balestra Espindola*
- *Taller de Hipertensión en el Barrio Rivadavia*

Otras actividades implementadas

Para asegurar la integración de los contenidos y su aplicación en diversas situaciones: Taller de toma de presión, pulso, higiene, movilización, Taller de RCP, Taller de Ayudas Técnicas, Taller de Alimentación Saludable)

Encuesta de SATISFACCIÓN a los alumnos

SI tuviese que clasificar de manera global el curso, diría que el resultado ha sido



Excelente	Muy buena
75%	25%

Repercusión que tuvo el Programa en los cuidadores formados, en relación a:

La adquisición de conocimientos le dio mayor seguridad al momento de trabajar con adultos mayores.

En diversas oportunidades los cuidadores han señalado que a partir de la incorporación de nuevos conocimientos durante el transcurso del curso, pudieron identificar diversas situaciones en sus espacios laborales a los cuales han podido dar respuestas concretas para la resolución de los mismos, generando en ellos mayor seguridad y confianza a la hora de intervenir.

La formación mejoró la posibilidad de conseguir más trabajo o mejorarlos ingresos en los alumnos

En varios casos concretos se hizo evidente que el estar capacitándose ha posibilitado la inserción en espacios laborales como cuidadores. Esto mismo se constató debido a notas que se les han facilitado a los alumnos dejando constancia de su participación en el curso.

A lo largo de la cursada, muchos han comentado que han atravesado por instancias de entrevistas laborales, también cabe destacar que el espacio del curso generó una red de apoyo entre los mismos alumnos, quienes se han facilitado información de oficinas laborales así como de personas que requieren de la ayuda de un cuidador.

Por otro lado cabe mencionar que el hecho de estar capacitándose y profesionalizando una tarea que antes la realizaban de manera no formal posiciona a los/las cuidadores/as en un lugar de sujeto de derecho, con claro conocimiento de sus derechos como trabajadores y de las tareas que el cuidado de las personas implica, corriéndose de otras tareas que generalmente recaen en el cuidador y que no son de su incumbencia. Estos

aspectos se hicieron visibles según lo manifestado por los/as cuidadores/as a la hora de mantener entrevistas laborales y acordar tareas y honorarios profesionales.

Transcribimos aspectos mencionados por los alumnos que dan cuenta de la repercusión que tuvo para ellos el Programa:

"Comencé el curso por una necesidad de capacitarme, en lo que hacia y por vocación en el cuidado de enfermos y buscando una mejor remuneración por mi trabajo
Fue intentar y lograr superarme a mi misma en una ciudad, que no es la mía lejos de mis afectos cercanos.
Encontré en la cursada un grupo de corazones valientes y generosos desde los profesionales desde los profesores y profesionales que me alentaron y valoraron mi esfuerzo por aprender y el grupo de compañeros de los cuales me llevo el mejor de los recuerdos por todo lo que compartimos.
Hoy sé que un cuidador domiciliario, desde su lugar de trabajo, cuida los derechos del adultos mayores por una vejez que los dignifique como personas, con capacidad de decisión mas allá de los problemas de salud.
Mi proyecto es seguir formándome y en la medida de las posibilidades por tiempo y distancias mantener mis vínculos con mis compañeros de cursada.
Estoy agradecida al gobierno porque me dio esta posibilidad y a la mutual por el compromiso en formarnos para un servicio con vocación.
Hoy quiero ser una viejita" ***Norma***

"Comencé el curso con las siguientes expectativas...
… llena de ansiedad, miedos, timidez, pero con ganas… muchas veces fui sin dormir, pensé que iba a abandonar.
Me llevo gran cantidad de herramientas nuevas que me dejó el aprendizaje… me llevo gran seguridad con respecto a la nueva mirada sobre los adultos mayores, pero sobre todo ser humano. Amplio mi horizonte.
Antes yo pensaba sobre mi (que sería difícil aprender en esta etapa de la vida, encarar nuevos trabajos, vincularme con otros aspectos de la sociedad)
*Ahora pienso que poniendo fuerzas y ganas, seguir los pasos de mis sueños…Todo se puede, todo lo puedo."****Ana***

"Ahora pienso y siento que seguiré estudiando porque es algo que me hace sentir muy bien, ya que me vincula con gente nueva y fortalece la capacidad de aprender." ***Gladys***

"Comencé el curso de cuidadores de adultos mayores hace cuatro meses, cuando fui a la entrevista no iba con mucha fe, no sabía si quedaba.
Para sorpresa mía fuí aceptada, tenía muchas expectativas, vos sabes que con cincuenta años te rebotan de todos lados, primeramente lo ví como una salida laboral, una posibilidad de realizarme en un estudio.
En estos cuatro meses pasaron muchas cosas a nivel personal… tuve que vencer grande gigantes como mi timidez, miedo , prejuicios de mi propia familia al escuchar que ya era grande para estudiar, el saber si mis neuronas iban a responder y ver si era capaz. Se derribaron muchas barreras, voy a extrañar mucho el curso… el levantarme, los exámenes, el superarme a mi misma….Ahora voy por más, quiero brindar una calidad excelente en todo lo que emprenda-" ***Zulma***

"Fue fascinante adquirir información, sobre la vejez y su nuevo rol. Fundamentalmente el llegar a recibirme de cuidador domiciliario, es un logro me deja la enseñanza; sí, sí se puede no importa la edad, todo se puede . y voy por más."
"Comencé el curso en un momento, muy difícil en la vida, estaba transitando por un periodo de separación, luego de una convivencia de 20 años. Este curso llegó para levantarme y salir adelante y pensar que yo tenía mucho afecto para dar.
Hoy me llevo que con perseverancia , las ganas y el amor que le pongas, a lo que haces podes llegar a la meta.
Antes yo pensaba que no se podía, pero me tocaron un grupo de docentes muy dinámicos, que me enseñaron a romper ciertas estructuras que yo tenía y vincularme de otra manera.
Ahora pienso que aprendí muchas técnicas de cuidados y venia con un par de pensamiento viejo sobre el adulto mayor.

Ahora pienso que en primer lugar son una persona qué tienen derecho, que no deben ser excluidos y dejados de lado." ***Virginia***

"Tengo otra mirada de la vejez, del adulto mayor, de la vejez, son sujetos de derechos."
Me gusta mucho esta nueva profesión de CD, porque esta nos jerarquiza como sociedad.
Ahora depende de nosotras que nos tomemos seriamente que somos agentes de promoción y prevención y la pongamos en práctica" ***Ana María***

*"Comencé el curso con la expectativa de adquirir mas conocimientos sobre el mundo de los mayores ya que desde toda la vida estuve ligado a ellos desde la infancia, sentí derecho a hacerlo porque vi. marcado un camino en esto"****Rita***

"He realizado el curso y me da mucha gratificación haber podido cumplir con el proceso, saber que se puede" ***Florencia***

Comencé el curso con expectativas, con pocas fuerzas quizás por diferentes circunstancias difíciles (pero con ganas de aprender) por las que me tocaba atravesar pero intentaba todo los días.
Antes pensaba que me costaba aprender y que me costaba concentrarme , pero ahora sé que todo se puede si uno se atreve a creer.
Ahora sé que el adulto mayor tiene sus derechos y se merece el mayor de los respetos. ***Diego***

"Hoy estoy feliz encontrando mi camino y espero seguir capacitándome para ser cada vez más profesional, en lo humano estoy repleta de satisfacción"
Mi proyecto es seguir creciendo …. ***Rita***

Comencé el curso con las siguientes expectativas, muchas dudas e inquietudes.
Me llevo muchos conocimientos, muchas cosas nuevas, experiencias, buenas relaciones.
Antes yo pensaba sobre mi que no sabía si iba a poder
Ahora pienso y siento que si pude,,, Cada examen fue un paso gigante que daba, mi asombro fue que podía , hoy lo termine…¡¡¡ Lo logré!!! Pude!!!
" Hoy creo y me dí cuenta de que soy capaz de estudiar y que puedo dar más de mí." ***Isabel***

"Esta experiencia, me dejó muchas personas conocidas y algunas de ella se fueron haciendo mas conocidas quizás amigas, experiencia que me hizo conocer ese mundo del adulto mayor. Ya no digo abuelos/abuelas…
El curso me ayudó a pensar también en mi vejez… y eso fue muy fuerte.
Me dejó el desafío mas grande de poner en práctica todo lo aprendido, en cuanto al cuidado de cada uno de ellos con los que me encuentre, desde una nueva mirada y nuevos paradigmas que la sociedad va vislumbrando, intuyendo." ***Mirian***

3.7 Integración para el Desarrollo
3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales

IV Jornadas Nacionales de Gerontologia y Geriatria
"Envejecimiento saludable con inclusion social"
Hotel NH City & Tower, Buenos Aires, 25 al 28 de septiembre de 2013
Disertante Lic. Ma. Fernanda Sigliano

Universidad Nacional de la Matanza. Departamento de humanidades y ciencias sociales.
Seminario de Responsabilidad Social. Presentación en clase especial: Responsabilidad social y Trabajo Social: Legitimación del accionar de las OSFL: el Balance Social.

Universidad de San Andrés. Posgrado en Organizaciones sin fines de lucro.
Dictado clase especial: Responsabilidad Social: Implementación del Balance Social en las organizaciones sin fines de lucro.

Universidad Nacional de Tres de Febrero. Posgrado en Economía Social y Solidaria.
Presentación en clase especial: Servicios Sociales y Mutualismo.

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 Mutual 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 Italiana de Mutualidad e Instrucción
Asociación Mutual de Capacitación y Desarrollo Personal
Círculo y Asociación Mutual del Personal de la Policía Territorial
Asociación Mutual de Medio Ambiente y Desarrollo Humano

3.7.4 Convenios Internacionales

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

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

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

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

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

3.7.5 Participación en Federaciones y Confederaciones

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 4º, representando a la AMPC
Antonio Fernandez, Titular 8º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF
Andrés Román, Titular 10º del Consejo Consultivo, representando a la AMPF
Gabriel Tsujoi, Suplente 1º del Consejo Consultivo, representando a AMPF

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

26 de Febrero, C.A.B.A / FEDEMBA
Jornada sobre la Reforma de la Ley de Riesgo de Trabajo.
Organizada por la Asociación Judicial Argentina en el Salón de la Confederación de Martilleros

19 y 20 de Marzo, Montevideo, Uruguay / AISS
Segunda Mesa Redonda Interregional de Alto Nivel sobre:
"Los principales desafíos y soluciones en materia de seguridad social en Europa del Este, los países de la Comunidad de Estados AISS - Independientes (CEI) y América Latina"
Asistentes: Cdor. Gastón Ricciardi, Dr. Andrés Román, Lic. María Fernanda Sigliano

12 de Abril, C.A.B.A / CONAM
Asamblea y cena de camaradería.
Sede Social del Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina
Asistente: Darío Martínez Corti

17, 18 y 19 de Abril, C.A.B.A y Gonnet (Provincia de Buenos Aires)
Jornada de Capacitación e Integración para Delegados:
"Gestión proactiva como pilar para un crecimiento sostenible"

13 de Mayo, C.A.B.A
Curso de Balance Social a distancia
"Balance Social en las Entidades de la Economía Social y Solidaria"
Duración: 6 semanas
Asistente: Lic. Celeste Meza

23 de Mayo / AISS
Seminario Internacional Virtual sobre la Integración de los Sistemas de Salud:
Experiencias en América Latina
Participantes: Lic. María Fernanda Sigliano, Cristian Panelli, Dr. Enrique Tchukran, Dr. Marcelo Kobelinsky

14 de Junio, C.A.B.A.
Seminario "Integración Cooperativa y Mutual - El Turismo como medio".
Centro Asturiano de Buenos Aires
Asistentes: Eduardo Repond, Sergio Echague

25 y 26 de Junio, Ginebra, Suiza / AISS
7º Foro de las Comisiones Técnicas de la AISS
de la Base de la Pirámide en América Latina y el Caribe
Asistente: Dr. Andrés Román

12 de Julio, C.A.B.A / CONAM
Evento a beneficio de la Comisión de Género de la CONAM
en la Escuela de Pastelería de la Asociación Mutual 12 de Enero.
Desfile de ropa elaborada por Cooperativas de Trabajo "Desfile de Moda por la Sonrisa de un Niño"
Asistente: Darío Martínez Corti

16 al 18 de Septiembre, C.A.B.A.
IX Foro MOST UNESCO de Ministros de Desarrollo Social de América Latina.
Encuentro Internacional de Políticas Públicas: Inclusión Social: juventud y equidad de género en el Palacio San Martín
Asistentes: Alejandra Morandeira, Analía Scalise

19 de Septiembre, C.A.B.A.
CONAM / FEDEMBA
• Jornada de Capacitación denominada "Incorporación de nuevos asociados y fidelización de los actuales" en

el Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina.
• Asamblea General Ordinaria de FEDEMBA

25 al 28 de Septiembre, C.A.B.A.
IV Jornada de Gerontología y Geriatría "Envejecimiento saludable con Inclusión Social"
Hotel NH City & Tower
AMA (Asociación Médica Argentina) y Sociedad Argentina de Gerontología y Geriatría Congreso 2013
Asistente: Lic. María Fernanda Sigliano: Panelista de la Mesa Redonda "Cuidados Domiciliarios"
Desarrollando El rol del Cuidador: limitaciones y alcances de la tarea del Cuidador Domiciliario (diferencia entre cuidador informal y formal, cuidador no enfermero

30 de Septiembre, Guadalajara, México
FOROMIC del FOMIN (Fondo Multilateral de Inversiones / Miembro del Grupo BID)
Tema: "El reto de la Productividad: financiar emprendimientos dinámicos"
Asistentes: Gastón Ricciardi, Gastón Salvioli

16 de Octubre, C.A.B.A
ODEMA / Universidad I Salud
Jornada "Redes Integradas de Servicios de Salud: El aporte del Mutualismo", en la que se presentó el fascículo editado por OPS y AMPF en su experiencia en el desarrollo de una Red de Salud.

23 de Octubre, C.A.B.A.
Pacto Global de las Naciones Unidas
• IV Asamblea Nacional del Pacto Global
• Reconocimiento a la AMPF, obteniendo la distinción de "Advance" (Avanzado), por la calidad de la publicación de su COP (Comunicación de Progreso)
Asistentes: Lic. Celeste Meza, Cdor. Gastón Ricciardi

20 y 21 de Noviembre, Río Gallegos, Santa Cruz
Jornada de Capacitación / CONAM
Asistentes: Darío Martínez Corti, Cdor. Gastón Salvioli, Eduardo Repond, Sergio Echague

26 de Noviembre, C.A.B.A
1º Encuentro de Prevención y Erradicación de la Violencia contra la Mujer
CONAM / Comisión de Género
En los salones de AMEPORT
Con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer

Capítulo IV
Programas, concursos y eventos

6º Concurso Fotográfico "Respetando las diferencias"

1º Premio
Germán Mauricio Botrugno, Mercedes (BA)

2º Premio
Agustín Nicolás Nejamkin, Tandil

3º Premio
Marianela de los Santos, Sede Central

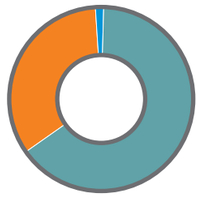
Ellos pintan fuerte

Orden	Premios	Nombre y apellido	Delegación o anexo
1º Premio	Netbook	Araoz, Melany A.	San Nicolás
2º Premio	Netbook	Heredia Ale, Lisandro	Tucumán
3º Premio	Netbook	Catán, Francisco Javier	Tucumán
4º Premio	Reproductor DVD	Monzón, Agostina Jacqueline	Concordia
5º Premio	Reproductor DVD	Grondona, Zamira	Tandil
6º Premio	Reproductor DVD	Urquia Calderon, Nicole Rita	Córdoba

Capítulo V
Encuesta Nacional 2013

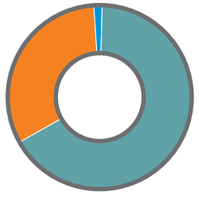
Durante el Periodo Octubre 2013 y Diciembre 2013 se realizo en todas la delegaciones del país la encuesta nacional cuyo obejtivo fue medir la satisfacción general del asociado
Presentamos a continuación los resultados de las 1016 encuestas recibidas respecto a los criterios consultados

ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA



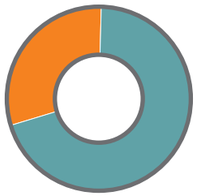
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
64%	35%	1%

FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS



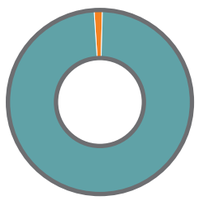
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
64%	35%	1%

CAPACIDAD DE RESPUESTA



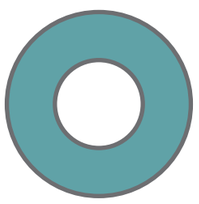
Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
71%	29%	0%

CONFIANZA Y CREDIBILIDAD



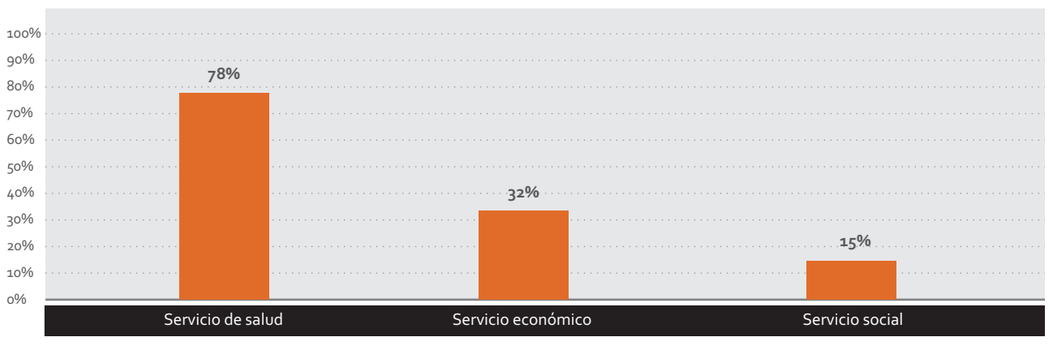
Si	No
99%	1%

LA MUTUAL ES CONFIABLE Y LA RECOMIENDO

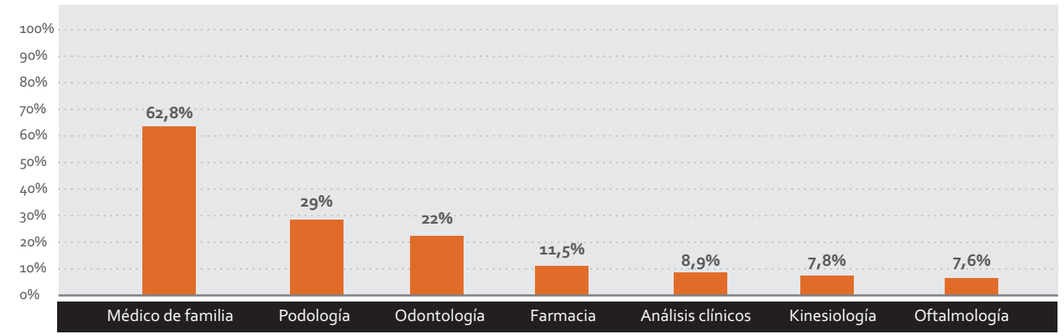


Si	No
99%	0%

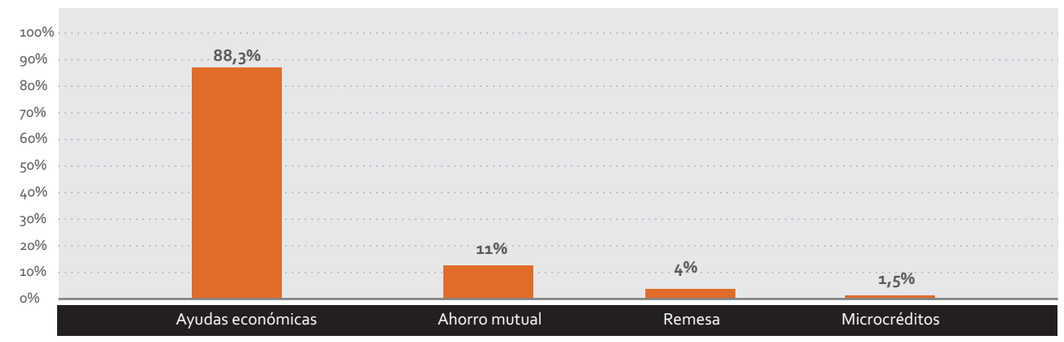
USO DE SERVICIOS



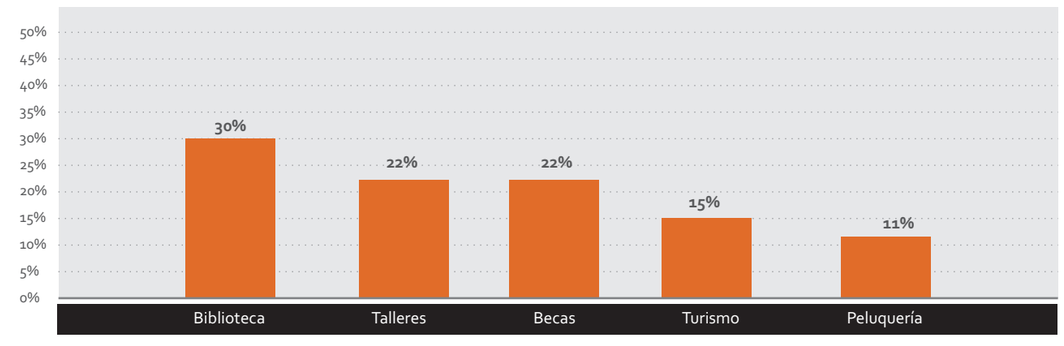
SERVICIO DE SALUD



SERVICIOS ECONÓMICOS



SERVICIOS SOCIALES



Capítulo VI

COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas

En este sexto año de **compromiso y adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Mutual lo expresa en su Comunicación del Progreso. Por tercera vez consecutiva su COP fue reconocida 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, a través de planes familiares, respondiendo así a reiterados requerimientos de nuestros asociados y con miras, también a difundir e instalar el servicio en la comunidad. Estableciendo como objetivo institucional en el campo de la salud, el afianzar y fortalecer los procesos de trabajo interdisciplinario, tomando medidas tendientes a alcanzar nuestras metas de la salud para todos; se vislumbra como resultado, en el punto 3.4 del Balance

Social 2013 las mejoras obtenidas en relación al mantenimiento del servicio y la promoción de la prevención y el control previo

- *20 % de incremento en los análisis clínicos autorizados, 22 % de incremento en las prácticas especializadas, tales como estudios cardiológicos, ecografías, estudios ginecológicos, radiografías, entre otros.*
- *24300 fueron los socios atendidos en los consultorios odontológicos,*
- *43 consultorios odontológicos equipados, en delegaciones de todo el país entre otros.*

Nuestro servicio de salud ha logrado ser reconocido a nivel internacional y es por esto que conjuntamente con OPS y en el marco de la jornada "Redes integradas de salud: El Aporte del mutualismo", se presentó el fascículo editado por dicha internacional con la experiencia en el desarrollo de una red de salud por parte de la Asociación Mutual de Protección Mutual de Protección Familiar-AMPF.
Según lo expresado por OPS estas publicaciones son realizadas con el fin de valorar y dar a conocer las buenas prácticas en el trabajo en redes registradas a los sistemas de salud, que se desarrollan con el modelo basado en la Atención Primaria Renovada.
Este apoyo a los DDHH de segunda generación se realiza también con nuestros asociados menores de edad: se atendieron en nuestros consultorios pediátricos a 1023 niños, se realizaron 1262 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 1617 artículos (guardapolvos, zapatillas y útiles), tanto para nivel primario como preescolar y se prestaron más de 6300 libros desde la biblioteca Mutual.
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 117 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 3.4 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.
Así como también, se acompañó especialmente a los asociados de La Plata que sufrieron la inundación del pasado mes de Abril *(Ver anexo 3.5).*
En cuanto a la intimidad y protección de los datos personales de los asociados se resguarda la información brindada para uso de la mutual. Para su protección esa información sólo consta en una base de datos interna, imposibilitándose su acceso a través de internet. También se realiza un exhaustivo control de los accesos de cada usuario al sistema definiendo su perfil de acuerdo a la información que necesite para realizar sus tareas y se imposibilita el loteo de la base de datos de asociados, imposibilitándose de esta manera la exportación de datos.
Sobre este tema se cuenta con el documento aprobado por Comisión Directiva "Régimen sobre el uso responsable de elementos informáticos". Este documento es entregado al personal ingresante a la Mutual en dónde consta, entre otras cuestiones, la prohibición de alterar, borrar o copiar información, bases de datos o registros de la Mutual por fuera de los aplicativos proporcionados para tal fin. Este documento se conserva firmado por el personal en el área de Recursos Humanos.
Algo que identifica a nuestra organización es su transparencia, esta se puede evidenciar en el informe "Balance Social" que se edita cada año desde hace más de diez años en dónde se da cuenta de todos los logros alcanzados en materia de servicios y acción social junto a nuestros asociados año tras año. 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 Mutual. Debido a regulaciones del sector Mutual, el balance contable debe ser enviado electrónicamente a el organismo de control INAES para su aprobación.

PRINCIPIO Nº 2

LA MUTUAL SE ASEGURA LA INEXISTENCIA DE ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN SU ÁMBITO

La Mutual desde su concepción se ha esforzado para que ninguna persona, cuyo trabajo es contribuir con nuestra misión, sufra el menoscabo de sus derechos **fundamentales o se ocasionen daños mentales o físicos**. En este sentido se han mantenido los principios de adhesión voluntaria, organización democrática de sus órganos de conducción y se han desarrollado servicios para tal fin: ADF (Asistencia para el desempeño funcional) y Subsidio por discapacidad - *ver páginas 30 a 34* - del Balance Social 2013, así como charlas con las familias de personas con discapacidad basadas en el respeto de sus derechos específicos.
Se trabajó en la difusión de los derechos del adulto mayor tanto en el marco de las actividades grupales como en las capacitaciones brindadas.

A su vez cuida la integridad física de sus empleados cumpliendo, y haciendo cumplir las normas de seguridad en el trabajo.

PRINCIPIO Nº 3

LA MUTUAL APOYA LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y SINDICAL Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

La Constitución Nacional en su artículo 14 bis dice:

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

Junto con los tratados internacionales con jerarquía constitucional, la Constitución Nacional es la ley suprema de la Nación.

A su vez, el estado Argentino decretó las leyes 23.546 – de procedimiento para la negociación colectiva - y la Nº 14.250 y modificaciones – de Convenios colectivos de trabajo -, entre otras. También existe el convenio Nº 154 de la OIT (1981) sobre la negociación colectiva.
Por su parte, la Mutual, como lo ha establecido en sus Estatutos y en sus comunicaciones sociales, todo el personal, cualquiera fuera su nivel o capacidad tiene derecho a formar sindicatos o afiliarse. Todo esto con el fin de proteger sus derechos individuales y colectivos sin discriminación de ninguna especie, generando un vínculo de comunicación permanente con los dirigentes sindicales que integran los órganos directivos y asegurar el reconocimiento de las organizaciones representativas, a los fines de la negociación colectiva, contemplando también la igualdad ocupacional entre hombres y mujeres y estableciendo, a través del Departamento de Recursos Humanos, un conjunto de políticas y programas, que abarcan desde tareas de capacitación hasta **seguimiento funcional, donde las preocupaciones e inconvenientes en la tarea cotidiana, configuran un quehacer sostenido y preponderante.**

PRINCIPIO Nº 4

EL COMPROMISO MUTUAL CON LA ELIMINACIÓN DE TODA FORMA DE TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO NO SOLAMENTE SE DECLARA COMO PRINCIPIO ESENCIAL.

La Argentina por adherir a las Normas Internacionales de Trabajo de la OIT, también se une al convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso (1957).
La Mutual, por su esencia misma, conformada por trabajadores y en base a los principios de ayuda mutua y solidaridad ha proporcionado todos los mecanismos para que este flagelo haya quedado totalmente eliminado de su ámbito de labor. Asimismo ha integrado entidades de segundo y tercer grado – FEDEMBA y CONAM - comprometidas con la concientización de los trabajadores o miembro de la comunidad, sobre las condiciones laborales en las que debe desenvolverse el ser humano en el Siglo XXI.
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".
También en el marco de la capacitación de cuidadores domiciliarios se trabajó la nueva ley de personal de casas particulares Nº 26844 en la que se consideran sus derechos y obligaciones como trabajadores.

PRINCIPIO Nº 5

EL MISMO COMPROMISO MUTUAL Y LA MISMA RELEVANCIA, SE HA CONCEDIDO AL CUMPLIMIENTO DE LA ERRADICACIÓN EFECTIVA DEL TRABAJO INFANTIL.

No sólo se da efectivo cumplimiento a las Convenciones 138 y 182 de la OIT, sino que también se debe cumplir con la Ley 26.390 que prohíbe el trabajo infantil y protege el trabajo adolescente. Para ello todo trabajador

debe identificarse por medio del Documento Nacional de Identidad para constatar su edad. En el caso en que el trabajador sea menor de edad, se solicita un certificado médico que explicite que se encuentra apto para trabajar y se solicita una nota firmada a los padres del menor.
A su vez, para erradicar el trabajo infantil, la 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 Nº 6

TAMBIÉN ES DECLARADO EL COMPROMISO MUTUAL EN MATERIA DE NO DISCRIMINACIÓN.

Desde sus orígenes la Mutual no fomenta ni promueve ningún tipo de discriminación. Esto consta en el principio mutualista número 3 de "Neutralidad Institucional" - *ver página 26 a 27* - del Balance Social -.
A su vez, realiza diferentes acciones para promover la equidad entre los trabajadores.

Equidad en salarios y puestos de trabajo

La escala salarial y de puestos esta armada en base al Convenio Colectivo que nos regula, asimismo los salarios se estiman con el fin de mantener una equidad en los distintos puestos y jerarquías.
Equidad en el trato según nacionalidad
El personal contratado de otra nacionalidad es tratado de la misma manera que un argentino nativo.

Equidad en la selección del personal

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

Equidad de género

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

- *Reincorporarse a su tarea habitual en la Mutual.*
- *Solicitar voluntariamente quedar en situación de excedencia por un periodo no inferior a 3 meses ni superior a 6 meses. Dicho plazo no es remunerado y no se computa como tiempo de servicio. La Mutual agrega una nueva opción al finalizar la Licencia por Maternidad, cuyo objetivo es que la madre pueda destinar mayor tiempo diario a estar con su hijo y continuar percibiendo un sueldo, a saber:*
- *Solicitar voluntariamente la Licencia Post-Maternidad por un periodo no inferior a 30 días ni superior a 180 días, la cual consiste en reincorporarse a sus tareas como empleada part-time (media jornada) y finalizada la licencia regresar a su modalidad original. Dicho plazo es remunerado (proporcional a la jornada de trabajo) y se computa como tiempo de servicio.*

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

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

Ver gráfico "Porcentaje de mujeres en altos cargos", anexo 3.3.
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.

PRINCIPIO Nº 7

SE DECLARA EL COMPROMISO MUTUAL Y LA PERTENENCIA AL PRINCIPIO DE APOYO A UN ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS DESAFÍOS DE MEDIO AMBIENTE.

También manifiesta su apoyo total a la declaración de Río sobre el medio ambiente y el desarrollo, con especial énfasis en los conceptos de enfoque preventivo, los desafíos medioambientales y el desarrollo y la difusión de tecnología del medio ambiente. Se ha reforzado el programa de reducción de energía eléctrica llegándose a reemplazar el 99% de las luminarias de los edificios de Sede Central por unas de bajo consumo. También se ha instado a las delegaciones a reemplazar sus luminarias por las de bajo consumo de manera progresiva. Siguiendo esta línea se sumaron nuevos puntos de retiro de residuos patológicos, alcanzando los 61.

PRINCIPIO Nº 8

SE DECLARA EL COMPROMISO MUTUAL ESPECÍFICO PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.

El recicle de los deshechos, que se ha mencionado en el punto anterior, se ampliará en la mayor medida posible y se ha dispuesto la participación de manera activa en la protección ecológica, para lograr un desarrollo armónico entre los seres humanos y la naturaleza. En lo que hace a nuestra parte de la tarea, hemos construido un espacio verde en la localidad de Gonnet, cercana a la Ciudad de La Plata, capital de la Provincia de Buenos Aires, para desarrollar en un ambiente adecuado, actividades de recreación y también de capacitación u organizar eventos en los que la Mutual desenvuelve el análisis de sus funciones y misiones.

PRINCIPIO Nº 9

LA MUTUAL DECLARA SU COMPROMISO ESPECIFICO DE ALENTAR Y APLICAR TECNOLOGÍAS, RESPETUOSOS DEL MEDIO AMBIENTE.

En esa dirección, racionaliza el uso de la energía o de la producción de residuos, el manejo de materiales utilizados, no afecta a terceros. Desde el 2006, se ha establecido la norma Ambiente Libre de Humo y sus dependencias y en las distintas delegaciones.

PRINCIPIO Nº 10

LA MUTUAL HA DECLARADO, ESTATUTARIA Y REGLAMENTARIAMENTE, SU COMPROMISO ESPECIFICO PARA TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS Y CUALQUIERA SEA EL GRADO EN EL QUE SE MANIFIESTE.

En ese sentido ha adherido a la definición de corrupción de la ONG Transparencia Internacional y ha cuidado de que ningún abuso del poder se desvíe para el lucro privado. Todos los programas y acciones se han aplicado con referencia a este principio, por ejemplo, se realiza una capacitación permanente de los empleados, reuniones con participación en actividades colectivas y cooperación con las autoridades para investigar y denunciar casos de corrupción. El Departamento de Recursos Humanos, ha mantenido sistemáticamente, programas para identificar irregularidades y la vigencia de normas.

PARTICIPACIÓN EN EVENTOS DE PACTO GLOBAL

Durante 2013, hemos participado en:

- 23 de Octubre, 4º Asamblea de la Red Argentina de Pacto Global- Reconocimiento como GC Advanced.
- 21 de Noviembre: Taller alineando iniciativas de RSE: ISO 26000-Pacto Global y GRI.

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

Entidad adherida a:

Sede Central
Tte. Gral. Perón 1379/83
CABA | Tel. 011.4124.9910 y rotativas
www.ampf.org.ar | info@ampf.org.ar