



Asociación Mutual
de Protección Familiar

Matrícula INAES N° 1856 C.F.

Buenos Aires, diciembre de 2014

**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



balance social



Asociación Mutual[®]
de Protección Familiar



CONTENIDO

| | | |
|---|--|-----------|
| Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de AMPF | | página 07 |
| Capítulo I | Introducción al Balance Social Lineamientos institucionales 2014 | página 09 |
| Capítulo II | Cuadro de Balance Social al 31/12/14 | página 13 |
| Capítulo III | Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos | página 19 |
| | 3.1 Adhesión Voluntaria | |
| | 3.1.1 Asociados | |
| | Gráfico: Medios de conocimiento | |
| | Gráfico: Tendencia mensual de altas | |
| | Gráfico: Motivos de baja | |
| | 3.2 Organización Democrática | página 20 |
| | 3.2.1 Comisión Directiva vigente | |
| | 3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos | |
| | 3.2.3 Comunicación con el asociado | |
| | 3.3 Neutralidad Institucional | página 22 |
| | 3.3.1 Perfil de asociado | |
| | Gráfico: Composición de asociados por rango de edad | |
| | Gráfico: Rangos de antigüedad | |
| | 3.3.2 Nuestra Gente | |
| | Gráfico: Composición por nivel de estudio | |



VISIÓN, MISIÓN, VIRTUDES Y POLÍTICA DE CALIDAD

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 dirección 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.



1994 / 2014

Veinte años de mutualismo de excelencia

Si cada aniversario es una invitación a realizar un breve balance, los veinte años que celebramos de la fundación de Protección Familiar, son un estímulo a reflexionar sobre lo hecho y lo que habremos de realizar.

Desde aquel lejano 1994, hemos recorrido un largo y nada fácil camino coronado por el prestigio alcanzado por AMPF en el movimiento mutualista nacional e internacional.

Más aún, tenemos la certeza de que aquellos compromisos que nos movilizaron entonces, fueron la respuesta exacta a las necesidades de cada asociado que, poco a poco, se fue sumando a un padrón que supera hoy con holgura las 85.000 familias asociadas.

Ese es, pues, nuestro respaldo, como también la huella dejada por aquellos pioneros que fueron y son compañeros en esta senda de solidaridad que nos hemos trazado.

Con la satisfacción por la tarea realizada y la mirada puesta en un horizonte que se renueva día a día y nos obliga a una constante superación en nuestras convicciones y vocación de servicio, felicitamos a todo el personal por estas dos décadas haciendo mutualismo de excelencia y sin distinciones, compartiendo los logros no sólo en Argentina, no ya en América, sino en lo más alto de los ámbitos de decisión del mundo en materia de economía social y solidaria.

La Mutual toda -directivos, empleados y asociados- nos unimos en este nuevo aniversario de AMPF en la alegría por el camino recorrido, y en el desafío del derrotero por recorrer.

Lineamientos institucionales 2014

Fortalecimiento del Servicio de Asistencia Primaria de la Salud -Modelo biopsicosocial

De acuerdo con lo dispuesto por la Comisión Directiva ya se ha iniciado, y se proseguirá con mayor frecuencia en el 2014, la revisión y ajuste del funcionamiento de este servicio en cada una de las delegaciones y anexos, de modo tal que se logre que en todas ellas, el equipo interdisciplinario de la APS se encuentre plenamente instrumentado y funcionando, conforme a las exigencias de este trascendental servicio.

No puede omitirse decir, que nuestro Servicio Mutual de Salud, a través del Convenio con la OPS, ha sido elegido como ejemplo para ser extendido al resto de los países de América nucleados por ODEMA. Tal circunstancia nos obliga a la búsqueda indeclinable de la excelencia.

PLANES DE SALUD

Al igual que en el 2013, también se priorizará el desarrollo de los planes familiares, dadas las ventajas que ofrece para el asociado poder incorporar a sus familiares en la atención de la salud, no olvidando el propósito de difundir e instalar este servicio en la comunidad.

AHORRO MUTUAL

En razón de la importancia que reviste este servicio, declarado de interés primordial por la Mutual, se deberá intensificar su inserción en nuestra masa de asociados, creando permanentemente nuevos atractivos para los ahorristas.

AYUDAS ECONÓMICAS DE PAGO DIRECTO

Considerando la fragilidad de la seguridad que otorgan a las ayudas económicas los sistemas de descuentos de las respectivas cuotas por los medios tradicionales de ANSeS, débito bancario y códigos de descuento en general, se resolvió priorizar, con un estratégico criterio de independencia, la modalidad de ayudas de pago directo, entendiendo que este sistema resulta el de mayor seguridad y, sin ninguna duda, será en el tiempo necesario, la forma más habitual en el futuro para nuestra Mutual.

SERVICIO EXEQUIAL

Este nuevo servicio que, como tanto otros, ha sido incorporado a pedido expreso de nuestros asociados, en poco tiempo de instrumentación ha demostrado ser muy requerido y, sin ninguna duda, constituye una forma de “fidelización” insuperable. Se procurará promocionarlo de la manera más idónea, atendiendo a esa particularidad tan importante para la Mutual y de tanto beneficio para las familias asociadas.

MICROSEGUROS

El desarrollo de este servicio ha demostrado ser de preferencia para nuestros asociados. Atento a ello, en el 2014, se deberá completar la grilla de las distintas coberturas agregando: de vida, automotor, accidentes, etc.

TARJETA DE CRÉDITO

El proyecto de contar con la tarjeta de crédito propia,

que se encuentra en elaboración avanzada, deberá ser culminado con la puesta en marcha del servicio durante el primer semestre del 2014. Demás está decir las innumerables ventajas y beneficios que brindará a nuestros asociados y a las operatorias financieras de la Mutual.

Es necesario destacar que estos lineamientos no subordinan, en modo alguno, a las acciones sociales de todo tipo, que aun no siendo mencionadas en esta enumeración, deben ser objeto también de preferente preocupación y atención, como lo viene haciendo nuestra Mutual a lo largo de toda su historia.

LABORATORIO ODONTOLÓGICO PROPIO

Prosiguiendo con el desarrollo y completando las prestaciones de la Atención Primaria Renovada de Salud, se dio inicio hoy a las actividades del nuevo laboratorio odontológico de AMPF, ubicado en el predio de Ruca Quili en un espacio acondicionado especialmente para esta actividad.

Es de destacar que esta realización significa un adelanto inédito en el mutualismo argentino y es un paso más hacia la concreción de las instalaciones de salud del más alto nivel.

En una primera etapa, este servicio equipado con última tecnología, comenzará a funcionar para los asociados de Sede Central y Gran Buenos Aires, incorporándose paulatinamente al resto de las delegaciones y anexos.

REPRESENTANTES DE AMPF INTEGRAN GRUPO DE EXPERTOS DE LA AISS

La AISS designó a cinco miembros de la AMPF para integrar el grupo de expertos de la academia de la AISS con el objeto de ayudarles a progresar en su camino hacia la buena gobernanza, el alto rendimiento y la calidad de los servicios, ofreciéndoles talleres técnicos y posibilidades de aprendizaje, basados en la transmisión efectiva de conocimientos, experiencias y soluciones innovadoras por parte de expertos altamente calificados en el campo de la administración de la seguridad social.

Para 2015

AUMENTO DE IMPORTES DE BECAS

La Comisión Directiva aprobó la suba de los montos correspondientes a las becas para el ciclo lectivo 2015, quedando conformados de la siguiente manera:

Becas secundarias: \$ 200.-

Becas terciarias y universitarias: \$ 250.-

Mejoras para los asociados en salud

Prestaciones de alta complejidad : a partir del mes de febrero 2015, los asociados tendrán la posibilidad de autorizar con cargo y a bajo costo las prestaciones denominadas de Alta Complejidad ó No Nomencladas, las cuales no se encuentran incluidas en el Módulo Ambulatorio del Servicio Mutual de Salud. Se comenzará con una prueba piloto en Sede Central – Caballito y Villa Lugano, continuando luego con las Delegaciones del Conurbano. Luego de transcurridos 30 – 45 días, el beneficio se extenderá al resto del país.

Algunas de las prestaciones de Alta Complejidad son:

- *Ecodoppler blanco negro*
- *Spect (coronario – cerebro – pulmonar – renal)*
- *Ecodoppler color*
- *Espirometría computarizada basal*
- *Ecodoppler cardíaco y vasos de cuello*
- *Resonancia Nuclear Magnética*
- *Centellogramas (Medicina Nuclear)*

PROGRAMA NACIONAL DE

CUIDADOS DOMICILIARIOS 2015

Se llevará adelante la 4ta Edición del programa realizado en convenio con la Secretaría Nacional de la Niñez y Adolescencia dependiente de la Dirección Nacional de Políticas para Adultos Mayores del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación.

Cuyo objetivo es capacitar en la tarea inherente a los cuidados en domicilio de adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos crónicos y terminales.





CAPÍTULO II

Cuadro de Balance Social al 31/12/2014

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.

| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
|--|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| Asociados | | | | |
| 1 Altas de Asociados Activos | 7495 | 5011 | -2484 | -33% |
| 1 Altas de Asociados Participantes | 3894 | 4545 | 651 | 17% |
| 1 Altas de Asociados Adherentes | 1306 | 1283 | -23 | -2% |
| 1 Altas de Asociados durante el ejercicio | 12695 | 10839 | -1856 | -15% |
| 1 Bajas de Asociados Activos | 7692 | 9072 | 1380 | 18% |
| 1 Bajas de Asociados Participantes | 1855 | 2507 | 652 | 35% |
| 1 Bajas de Asociados Adherentes | 998 | 1184 | 186 | 19% |
| 1 Bajas de Asociados durante el ejercicio | 10545 | 12763 | 2218 | 21% |
| 1 Saldo Asociados Activos Vigentes | 68173 | 64038 | -4135 | -6% |
| 1 Saldo Asociados Participantes Vigentes | 10631 | 12539 | 1908 | 18% |
| 1 Saldo Asociados Adherentes Vigentes | 2391 | 2410 | 19 | 1% |
| 1 Saldo de Asociados Vigentes durante el ejercicio | 81195 | 78987 | -2208 | -3% |
| 1 Cantidad de empleados asociados | 251 | 250 | -1 | 0% |
| 1 Porcentaje de empleados asociados (%) | 70 | 70 | 0 | 0% |
| Padrino Solidario | | | | |
| Cantidad de Padrinos | 3971 | 4043 | 72 | 2% |
| Cantidad de Ahijados | 5431 | 5758 | 327 | 6% |
| Cantidad de canjes | 529 | 365 | -164 | -31% |
| Asociados reempadronados (%) | 77 | 100 | 23 | 30% |

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.

| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
|---|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| 10 Reuniones Comisión Directiva Ordinarias | 12 | 12 | 0 | 0% |
| 10 Reuniones Comisión Directiva Extraordinarias | 6 | 8 | 2 | 33% |
| 10 Asambleas Ordinarias | 1 | 1 | 0 | 0% |
| 10 Asambleas Extraordinarias | 0 | 1 | 1 | 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% |

| 3.2 PRINCIPIO DE ORGANIZACIÓN DEMOCRÁTICA | | | | |
|---|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Comunicación con el asociado | | | | |
| Centro de orientación al asociado | | | | |
| Cantidad de llamadas recibidas de asociados | 16858 | 16699 | -159 | -1% |
| Cantidad de llamadas realizadas a asociados | 1417 | 2210 | 793 | 56% |
| Cantidad de llamadas recibidas de no asociados | 6897 | 4234 | -2663 | -39% |
| Encuestas de satisfacción | | | | |
| Cantidad de asociados encuestados <i>ver capítulo V</i> | 1007 | 913 | -94 | -9% |
| Correo Solidario | | | | |
| Ediciones (cant.) | 4 | 4 | 0 | 0% |
| Páginas Promedio (cant.) | 28 | 28 | 0 | 0% |
| Tirada por edición (cant. de ejemplares) | 65000 | 20000 | -45000 | -69% |
| Envíos a domicilio (cant.) | 50000 | 0 | -50000 | -100% |
| Envíos a delegaciones (cant.) | 15000 | 0 | -15000 | -100% |
| Mensajes de texto (SMS) enviados a asociados | 132387 | 218084 | 85697 | 65% |
| Mails enviados a asociados | 20702 | 13069 | -7633 | -37% |
| Ediciones del Boletín "Novedades" | 7 | 4 | -3 | -43% |
| Página Web | | | | |
| Cantidad de visitas a la página web | 22898 | 35692 | 12794 | 56% |
| Pautas | | | | |
| Periódico | 16 | 10 | -6 | -38% |
| Radio | 24 | 19 | -5 | -21% |
| Revista | 8 | 6 | -2 | -25% |
| Televisión | 10 | 10 | 0 | 0% |
| Otros | 3 | 2 | -1 | -33% |

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. | | | | |
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Asociados | | | | |
| 3,5,6 Femenino (cant.) | 54800 | 53244 | -1556 | -3% |
| 3,5,6 Masculino (cant.) | 26395 | 25743 | -652 | -2% |
| 3,5,6 Femenino (%) | 67 | 67,4 | 0 | 1% |
| 3,5,6 Masculino (%) | 33 | 32,6 | 0 | -1% |
| Nacionalidades | | | | |
| 3,5,6 Argentina | 79250 | 77207 | -2043 | -3% |
| 3,5,6 Paraguayaya | 690 | 638 | -52 | -8% |
| 3,5,6 Chilena | 542 | 495 | -47 | -9% |
| 3,5,6 Boliviana | 152 | 137 | -15 | -10% |
| 3,5,6 Uruguayaya | 125 | 109 | -16 | -13% |
| 3,5,6 Italiana | 199 | 182 | -17 | -9% |
| 3,5,6 Española | 81 | 78 | -3 | -4% |
| 3,5,6 Alemana | 24 | 22 | -2 | -8% |
| 3,5,6 Otros (Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros) | 132 | 119 | -13 | -10% |
| Empleados | | | | |
| 3,5,6 Femenino (cant.) | 218 | 229 | 11 | 5% |
| 3,5,6 Masculino (cant.) | 146 | 154 | 8 | 5% |
| 3,5,6 Femenino (%) | 60% | 60% | 0% | 0% |
| 3,5,6 Masculino (%) | 40% | 40% | 0% | 0% |

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. | | | | |
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Servicio de Salud | | | | |
| Profesionales | 359 | 401 | 42 | 12% |
| 1 Asociados con Módulo Ambulatorio | 56860 | 53906 | -2954 | -5% |
| 1 Delegaciones y anexos en la que se presta | 67 | 66 | -1 | -1% |
| 1 Consultas atendidas | 172075 | 145814 | -26261 | -15% |
| 1 Prestadores externos | 750 | 548 | -202 | -27% |

| 3.4 PRINCIPIO DE CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR | | | | |
|---|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| 8,9 Puntos de Retiro de residuos patológicos | 61 | 61 | 0 | 0% |
| 1 Interconsultas y análisis complementarios | 26990 | 30912 | 3922 | 15% |
| 1 Prácticas especializadas | 47553 | 50993 | 3440 | 7% |
| 1 Análisis clínicos | 11150 | 15742 | 4592 | 41% |
| Odontología | | | | |
| 1 Total de asociados atendidos | 24300 | 38952 | 14652 | 60% |
| 1 Profesionales | 68 | 71 | 3 | 4% |
| 1 Practicas realizadas (prótesis e implantes) | 1456 | 1357 | -99 | -7% |
| 1 Cantidad de delegaciones con equipamiento odontológico | 43 | 44 | 1 | 2% |
| 1 Porcentaje de prótesis e implantes financiados (%) | 24,67 | 11,81 | -13 | -52% |
| Servicio de óptica | | | | |
| 1 Lentes entregados | 2903 | 3104 | 201 | 7% |
| 1 Cirugías y prácticas | 102 | 121 | 19 | 19% |
| Programa de medicamentos <i>ver nota 1</i> | | | | |
| 1 <i>Tratamientos Iniciados Históricamente vigente</i> | 7361 | 7534 | 173 | 2% |
| 1 Asociados que iniciaron el programa | 116 | 173 | 57 | 49% |
| 1 Medicamentos comprados HTA (blíster) | 82423 | 62733 | -19690 | -24% |
| 1 Medicamentos comprados Diabetes (blíster) | 45621 | 35042 | -10579 | -23% |
| Ortopedia | | | | |
| 1 Elementos entregados | 2363 | 2236 | -127 | -5% |
| 1 Artículos comprados | 1391 | 1505 | 114 | 8% |
| Farmacia <i>ver nota 2</i> | | | | |
| 1 <i>Asociados atendidos en Sede Central</i> | 1408 | 1241 | -167 | -12% |
| 1 Asociados atendidos en Delegaciones | 7192 | 11713 | 4521 | 63% |
| 1 Pedidos de Asociados en Delegaciones | 42650 | 32775 | -9875 | -23% |
| 1 Comprasd eA sociadosd eo trasm utualesa tendidosp orc onvenio | 1068 | 569 | -499 | -47% |
| 1 Promedio de Descuento realizado (%) | 35,43 | 35,43 | 0 | 0% |
| Cantidad de Ventas en Delegaciones con stock propio | 6306 | 5064 | -1242 | -20% |
| Servicio Sociales | | | | |
| Profesionales | 47 | 55 | 8 | 17% |
| 1 Asociados atendidos | 10917 | 17166 | 6249 | 57% |
| Emergencia habitacional y alimentaria | | | | |
| 1 Cantidad de casos de Emergencia Habitacional | 6 | 24 | 18 | 300% |
| 1 Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria | 3 | 16 | 13 | 433% |
| Subsidios y Asignaciones | | | | |
| 1 Por fallecimiento (cant.) | 364 | 240 | -124 | -34% |
| 1 De sepelio (cant.) | 509 | 488 | -21 | -4% |
| 1 Por casamiento (cant.) | 38 | 32 | -6 | -16% |
| 1 Por nacimiento y/o adopción (cant.) | 41 | 59 | 18 | 44% |
| 1 Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.) | 952 | 819 | -133 | -14% |
| Recreación y ocupación del tiempo libre | | | | |
| Asociados participantes en talleres y jornadas | 6485 | 6560 | 75 | 1% |
| Voluntarios | | | | |
| Asociados capacitadores en Talleres de “Socios para otros socios” | 20 | 18 | -2 | -10% |
| Asociados participantes e n Grupos y a ctividades solidarias | 383 | 384 | 1 | 0% |
| Servicios de Educacion | | | | |
| Orientación y capacitación ocupacional | | | | |
| Actividades Antes: "Proyecto Ocupacional" | | | | |
| 1 Talleres “Socios para otros socios” | 20 | 19 | -1 | -5% |
| 1 Asociados participantes en Talleres “Socios para otros socios” (promedio mensual) | 143 | 384 | 241 | 169% |
| 1 Grupos solidarios | 7 | 21 | 14 | 200% |
| Apoyo en la capacitación en oficios y computación | | | | |
| 1 Asociados becados en cursos de oficios y otros | 6 | 8 | 2 | 33% |
| Subsidios por escolaridad primaria | | | | |
| 1 Cantidad de Subsidios | 378 | 495 | 117 | 31% |
| 1 Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos) | 539 | 702 | 163 | 30% |
| 1 Elementos entregados | 1617 | 1404 | -213 | -13% |
| Becas | | | | |
| 1 Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.) <i>Ver nota 3</i> | 137 | 154 | 17 | 12% |
| 1 Becas secundarias Renovaciones | 184 | 194 | 10 | 5% |
| 1 Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.) | 21 | 45 | 24 | 114% |
| 1 Becas universitarias y terciarias Renovaciones | 43 | 39 | -4 | -9% |
| Total de becas otorgadas (cant.) | 385 | 432 | 47 | 12% |
| Biblioteca | | | | |
| 1 Libros Prestados | 6346 | 6499 | 153 | 2% |
| 1 Libros Comprados | 700 | 734 | 34 | 5% |

| 3.4 PRINCIPIO DE CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR | | | | |
|---|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Fondo Bibliográfico (en unidades) | 14942 | 12501 | -2441 | -16% |
| Stock de libros (Libros disponible para retiro) | 5778 | 7765 | 1987 | 34% |
| 1Circulación de libros per cápita | 5 | 4 | -1 | -20% |
| Asistencia para el desempeño funcional (ADF) | | | | |
| 1,2Cantidad de casos | 117 | 160 | 43 | 37% |
| 1,2Cantidad de casos provenientes del seguimiento del Subsidio por discapacidad | 10 | 6 | -4 | -40% |
| 1,2Jornadas y Actividades terapéuticas | 8 | 22 | 14 | 175% |
| 1,2Cant de asociados participantes | 81 | 160 | 79 | 98% |
| Subsidios | | | | |
| 1,2Por discapacidad (cant.) | 76 | 82 | 6 | 8% |
| Turismo | | | | |
| Operaciones realizadas | 105 | 112 | 7 | 7% |
| Personas que utilizaron el servicio | 225 | 241 | 16 | 7% |
| Salidas de Miniturismo | 18 | 13 | -5 | -28% |
| Porcentaje de operaciones financiadas | 25 | 30 | 5 | 20% |
| Servicios Locales | | | | |
| 1Cantidad de servicios ofrecidos | 13 | 13 | 0 | 0% |
| Asesoramiento Legal y Previsional | | | | |
| 1Asesoramiento Legal - casos atendidos | 230 | 205 | -25 | -11% |
| 1Asesoramiento Previsional - casos atendidos | 83 | 75 | -8 | -10% |
| 1Asesoramiento Legal en Delegaciones | 1098 | 1045 | -53 | -5% |
| Servicios Economicos | | | | |
| Fondos Propios (FP) y Fondos de Terceros (FT) | | | | |
| Ayudas otorgadas FP y FT | 17914 | 14443 | -3471 | -19% |
| Plazo promedio (meses) | 18 | 14 | -4 | -22% |
| Cumplimiento de Plazos | 24-48 hs | 24-48 hs | | |
| Proveeduría | | | | |
| Artículos varios | 200 | 152 | -48 | -24% |
| Ventas realizadas | 186 | 140 | -46 | -25% |
| 1Porcentaje de artículos financiados | 100 | 100 | 0 | 0% |
| Remesas | | | | |
| Cantidad de operaciones realizadas | 2217 | 2158 | -59 | -3% |
| Cantidad de asociados que utilizaron el servicio | 581 | 533 | -48 | -8% |
| Ahorro Mutua | | | | |
| 1Cant. de ahorros a término | 1067 | 1439 | 372 | 35% |
| 1Cant. de cajas de ahorro mutua | 3835 | 5364 | 1529 | 40% |
| 1Plazo promedio de colocación de Ahorros a Término (días) | 90-120 | 30-60 | | |
| Seguros | | | | |
| 1Seguro de Salud ver nota 4 | 662 | 829 | 167 | 25% |
| 1Seguro de accidentes personales | 264 | 296 | 32 | 12% |
| 1Seguro por robo cajero | 10503 | 12705 | 2202 | 21% |
| 1Servicio de asistencia al hogar | 1944 | 2556 | 612 | 31% |
| 1Servicio exequial | 797 | 4907 | 4110 | 516% |
| 1Seguro de Hogar | 14 | 84 | 70 | 500% |

Nota 1: a partir del mes de Noviembre 2014 y a raíz de la resolución inhibitoria del Ministerio de Salud, se reemplaza la operatoria de la entrega de los blisters de medicamentos por el otorgamiento de un subsidio a los asociados para la compra la medicación correspondiente a lo programas preventivos.

Nota 2: a partir del mes de Septiembre 2014 y a raíz de la observaciones inhibitorias efectuadas por Organismos dependientes del Ministerio de Salud de la Nación, en relación a la operatoria de envío de medicamentos a través del Servicio de Farmacia a las Delegaciones y Anexos, la Comisión Directiva resolvió suspender definitivamente este sistema de envíos.

Al mismo tiempo se gestionaron convenios con farmacias locales, tendientes a estructurar una red que reemplace la actual operatoria, procurando lograr acuerdos que establezcan beneficios para los asociados de la Mutua.

Nota 4 : Se consideran las tres variantes de seguros de salud disponibles para el asociado.

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 Mutua posibilitando su utilización en pos de nuevos servicios. | | | | |
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Fondo Solidario | | | | |
| 1Casos aprobados (cant.) | 25 | 64 | 39 | 156% |
| Padrinazgos | | | | |
| 1Instituciones apadrinadas | 1 | 1 | 0 | 0% |

| 3.5 PRINCIPIO DE CAPITALIZACIÓN SOCIAL DE LOS EXCEDENTES | | | | |
|--|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Gestión de la Calidad | | | | |
| 1Cantidad de servicios certificados ver nota 5 | 3 | 3 | 0 | 0% |
| Cantidad de Auditorias Internas realizadas | 24 | 24 | 0 | 0% |
| Infraestructura | | | | |
| Porcentaje de actividad de servicios críticos | 99,85 | 99,97 | 0,12 | 0,12% |
| Obras de mejoras realizadas ver nota 6 | 13 | 12 | -1 | -8% |
| Cantidad de M2 de espacio saludable | 1375 | 753 | 1965 | 100% |
| 1Centro de Atención al empleado | | | | |
| Cantidad de llamadas recibidas | 2790 | 2453 | -337 | -12% |

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

Nota 6: Farmacia, Delegaciones y Anexos: San Nicolás, San Martín, Río Grande, Chilecito, Caballito, Mar del Plata, Sede central: Consultorios esquina Uruguay, oficinas de salud, comunicación social, operativa y cobranzas.

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

| 3.6 PRINCIPIO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN SOCIAL Y MUTUAL | | | | |
|---|--------------------|------------------|----------------------|--------------------------|
| La función social de la Mutua 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 mutua. | | | | |
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| 1, 10Formación de trabajadores de la Mutua | | | | |
| 1, 10Cantidad de actividades de carácter funcional | 12 | 7 | -5 | -42% |
| 1, 10Cantidad de asistentes | 14 | 135 | 121 | 864% |
| 1, 10Cantidad de actividades de carácter transversal | 16 | 8 | -8 | -50% |
| 1, 10Cantidad de asistentes | 358 | 239 | -119 | -33% |
| | | | | |
| 1, 10Formación de asociados y comunidad | | | | |
| 1, 10Cantidad de actividades | 33 | 148 | 115 | 348% |

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 Mutua, sino con todas aquellas instituciones que tengan un fin solidario. La participación federativa y confederativa y los convenios intermutuales, son los mecanismos idóneos. | | | | |
| | Ejercicio anterior | Ejercicio actual | Variación (cantidad) | Variación (porcentaje %) |
| Presentaciones Institucionales | 3 | 6 | 3 | 100% |
| 1Convenios Intermutuales | 44 | 44 | 0 | 0% |
| 1Convenios Nacionales e Internacionales | 11 | 13 | 2 | 18% |
| 4Representantes de la Mutua que participan en Federaciones y Confederaciones | 6 | 3 | -3 | -50% |
| Congresos Nacionales e Internacionales | 2 | 18 | 16 | 800% |
| 7Campañas especiales (actividades solidarias) | 13 | 16 | 3 | 23% |

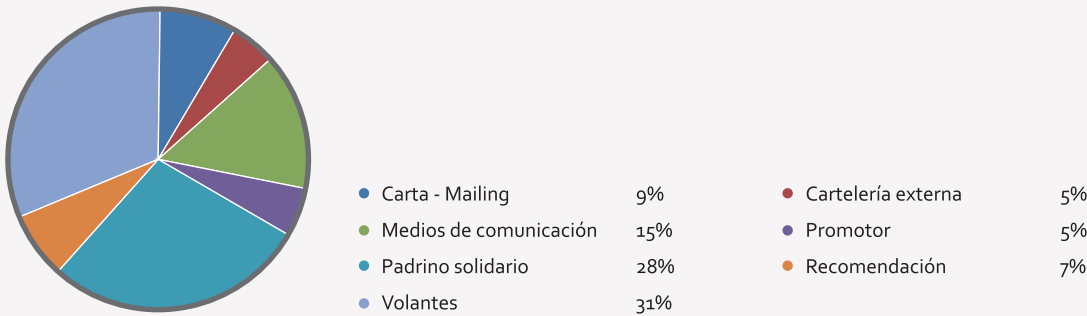
Fuentes: AMPF, Servicio Social, Recursos Humanos, Comunicación Social, Instituto de Capacitación



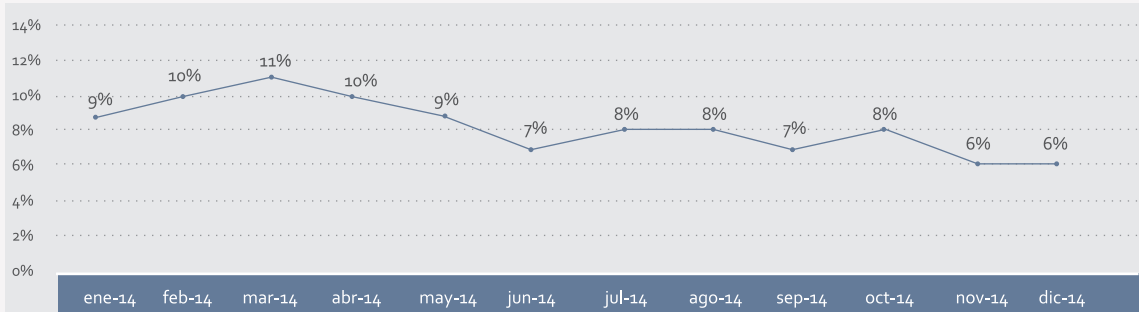
CAPÍTULO III

3.1 Adhesión Voluntaria

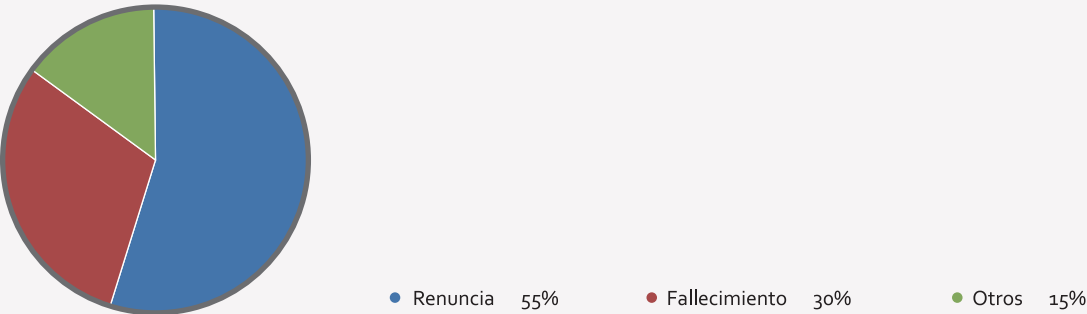
→ MEDIOS DE CONOCIMIENTO



→ TENDENCIA MENSUAL DE ALTAS 2014



→ MOTIVOS DE BAJAS





3.2.1 Comisión Directiva vigente

| | |
|------------------------------|----------------------|
| Alfredo Sigliano | Presidente |
| Francisco José Savoini | Vicepresidente |
| Andrés Blas Román | Secretario General |
| Hugo Héctor Bozzini | Secretario de Actas |
| Darío Osvaldo Martínez Corti | Secretario Ejecutivo |
| Graciela Inés Galera | Tesorera |
| Norberto Gabriel Tsujoi | Protesorero |

| | |
|----------------------------|------------------|
| Vocales | |
| María Cristina González | 1º Vocal Titular |
| María Fernanda Sigliano | 2º Vocal Titular |
| María Rosa Sáenz Saralegui | 3º Vocal Titular |

| | |
|-----------------------|-------------------|
| Cristian Omar Panelli | 1º Vocal Suplente |
| María Elena Minissale | 2º Vocal Suplente |
| Carlos Vicente Castro | 3º Vocal Suplente |
| Néstor Roberto Lanaro | 4º Vocal Suplente |
| Juan Galli | 5º Vocal Suplente |

| | |
|----------------------------|-------------------------|
| Junta Fiscalizadora | |
| Eduardo José Repond | 1º Fiscalizador Titular |
| Ricardo Daniel Ferraro | 2º Fiscalizador Titular |
| Gisela Mariana Hernández | 3º Fiscalizador Titular |

| | |
|--------------------------|--------------------------|
| Rubén Atilio Calcagno | 1º Fiscalizador Suplente |
| Eduardo Francisco Marone | 2º Fiscalizador Suplente |

3.2.2 Delegaciones y anexos

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

Catamarca
 Delegación Catamarca

Chaco
 Delegación Resistencia
 Anexo Roque Sáenz Peña

Chubut
 Anexo Comodoro Rivadavia

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

Corrientes
 Delegación Corrientes
 Delegación Goya
 Anexo Curuzú Cuatia

Entre Ríos
 Delegación 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.

Dialogando con los asociados

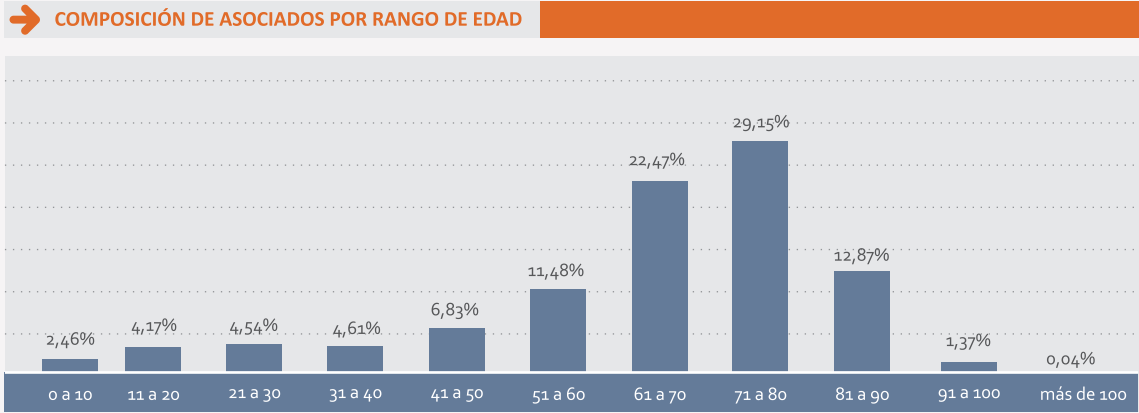
Como todos los años, procurando una vía de comunicación directa con los asociados para conocer sus opiniones y sus comentarios, se llevo adelante un nuevo ciclo del programa “Dialogando con los asociados”, este año se realizaron dos visitas:

Se realizo un encuentro en la Delegación Neuquén, contando con la presencia de 39 asistentes y al Anexo General Roca en donde se acercaron 9 asociados.

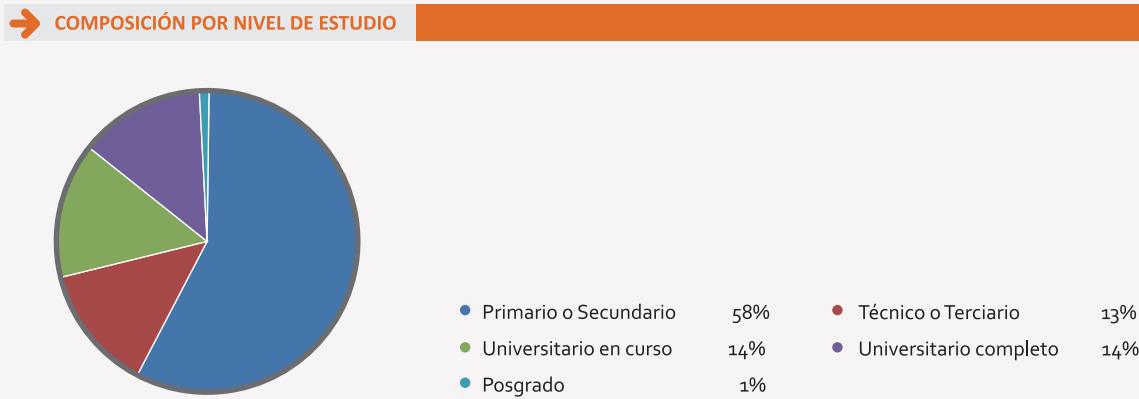


3.3 Neutralidad Institucional

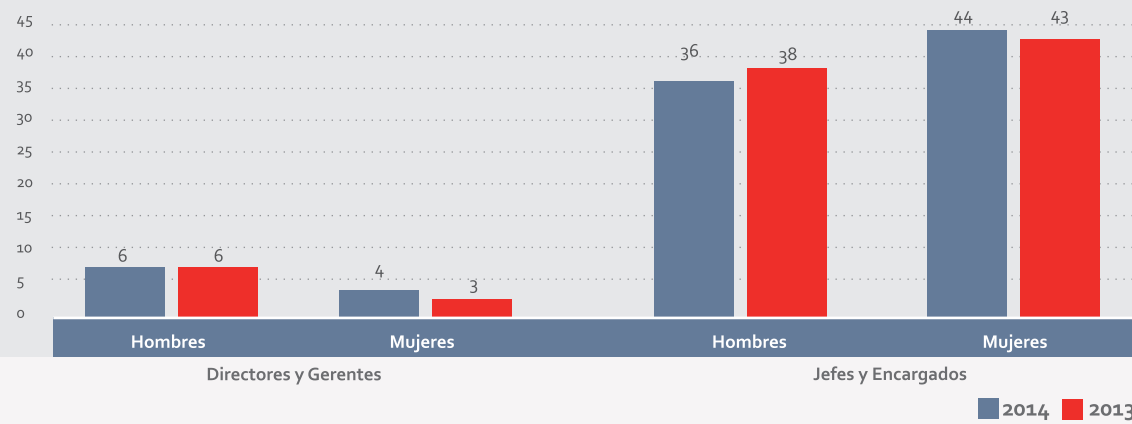
3.3.1 Perfil de asociado



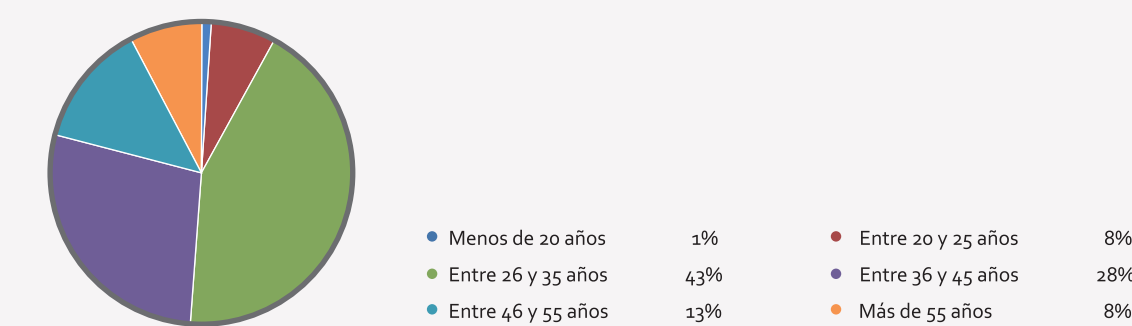
3.3.2 Empleados



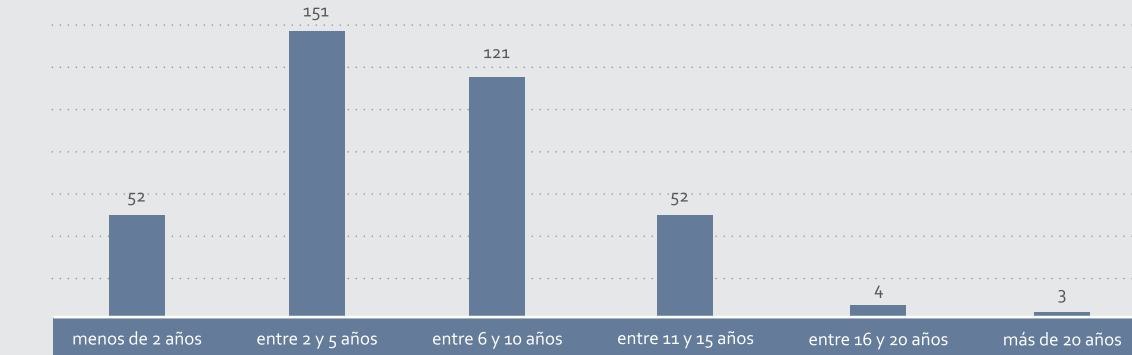
MUJERES EN ALTOS CARGOS



COMPOSICIÓN POR EDAD



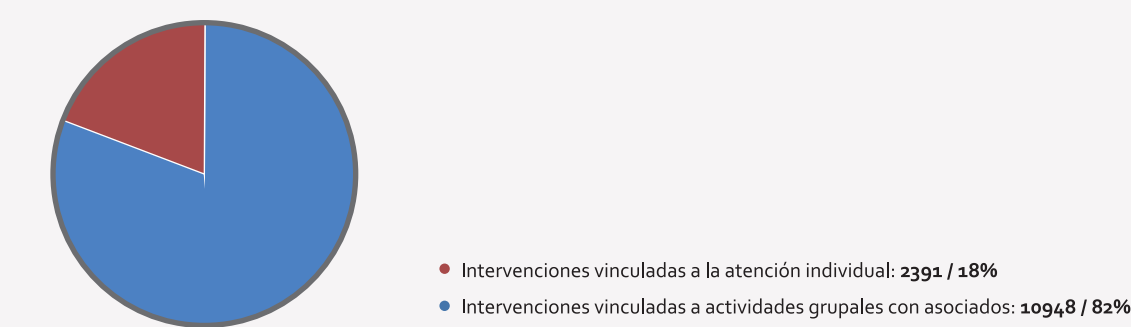
COMPOSICIÓN POR ANTIGÜEDAD



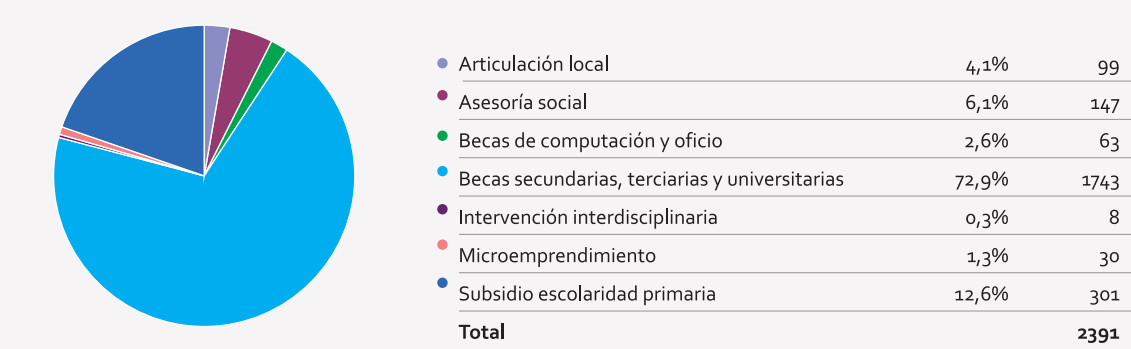
3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir

3.4.1 Servicio Social

INTERVENCIONES DEL DPTO. DE ORIENTACIÓN Y CAPACITACIÓN OCUPACIONAL



INTERVENCIONES VINCULADAS A LA ATENCIÓN INDIVIDUAL



Becas de computación y oficio

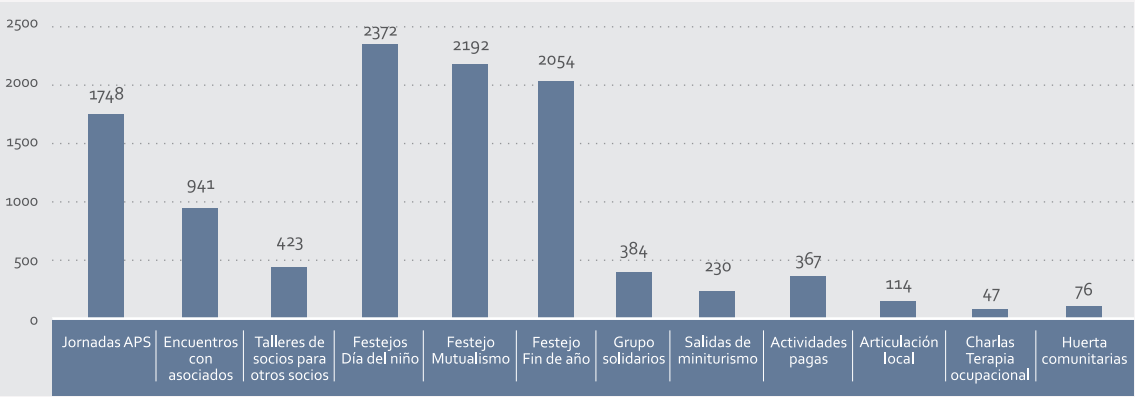
En el año 2014 se han otorgado 8 becas para los cursos de oficio y computación a asociados.

Asesoramiento en microemprendimientos

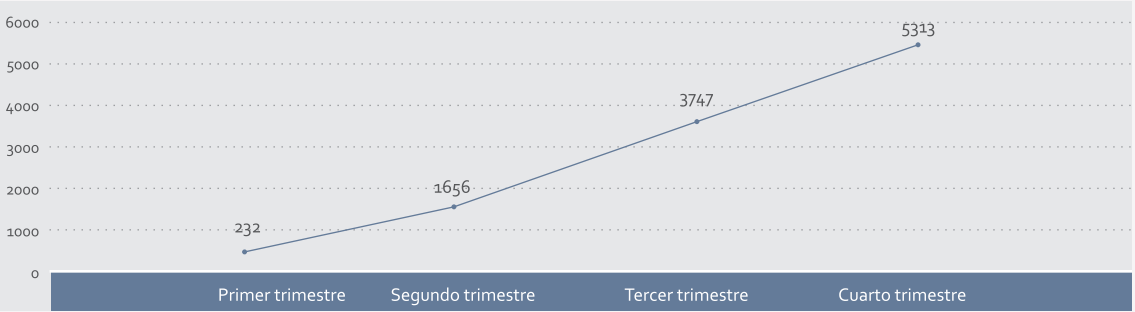
Como una posibilidad para generar ingresos en forma independiente, aparece la intención de muchos de nuestros asociados de generar su propio emprendimiento. Se ofrecen espacios de asesoramiento y reflexión a partir del cual cada socio determinara la viabilidad de su proyecto.

| Actividad | Cantidad de encuentros | Cantidad de intervenciones | Cantidad de participantes |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------------|---------------------------|
| Jornadas de APS | 106 | 1748 | 1298 |
| Encuentros con asociados | 81 | 941 | 681 |
| Talleres de socios para otros socios | 19 | 423 | 383 |
| Festejo día del Niño | 56 | 2372 | 1092 |
| Festejo Mutualismo | 57 | 2192 | 926 |
| Festejo Fin de Año | 51 | 2054 | 1035 |
| Grupo solidarios | 21 | 384 | 384 |
| Salidas de Miniturismo | 11 | 230 | 230 |
| Actividades pagas | 14 | 367 | 352 |
| Articulación Local | 2 | 114 | 56 |
| Charlas Terapia ocupacional | 6 | 47 | 47 |
| Huerta comunitarias | 2 | 76 | 76 |
| Total | | 10948 | 6560 |

➔ CANTIDAD DE INTERVENCIONES GRUPALES POR ACTIVIDAD



➔ CANTIDAD DE INTERVENCIONES GRUPALES POR TRIMESTRE



Delegaciones con mayor cantidad de socios participantes de actividades grupales

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1 San Juan | 6 Mendoza |
| 2 Chilecito | 7 Morón |
| 3 Caucete | 8 Cutral Co |
| 4 Carcaraña | 9 Quilmes |
| 5 San Martín | 10 Tucumán |

Compartimos algunas experiencias

Delegación San Juan

Un grupo de asociados junto al delegado, trabajadora social y otros profesionales del equipo de atención primaria para la salud, concurrieron a la localidad de Jachal para realizar acciones solidarias.

En la jornada se realizaron donaciones a instituciones educativas. (ropa, zapatillas, elementos didácticos)

Los profesionales del equipo de Atención Primaria (APS) realizaron acciones de prevención y promoción de salud con los alumnos de las instituciones.

Taller de atención primaria de la salud destinado a la comunidad

En el mes de septiembre de 2014, se concretó la actividad programada de APS (Atención primaria de la Salud) bajo el lema: “Un joven que escuche y cuide su salud se convertirá en un agente multiplicador natural que contribuirá a la salud comunitaria”. Los destinatarios fueron alumnos de 4º Año del Colegio Provincial N° 4 de la Ciudad Capital de la Rioja

Dicha jornada se desarrolló en las instalaciones de la delegación Mutua. Asistieron alumnos del colegio acompa-

ñados por su profesora, como así también seis alumnos voluntarios de la Universidad Nacional de la Rioja.

Los objetivos de la actividad fueron:

- Promover la salud sexual de las y los adolescentes.
- Contribuir a la prevención y detección precoz de enfermedades de transmisión sexual, VIH/sida y patologías genitales y mamarias

La coordinación del taller y el desarrollo de las temáticas estuvo a cargo de la Lic. en Trabajo Social Cynthia Herrera Gatica y la doctora Romina Cuello Romero.

De acuerdo a lo manifestado por las profesionales: “Fue una jornada altamente beneficiosa ya que se comprobó el interés y compromiso en la temática por este grupo de jóvenes y AMPF, una vez más, cumplió con un rol importante en la comunidad siendo ejemplo de solidaridad, ayuda mutua y cooperación”



Huertas comunitarias
Compartimos la experiencia
de la delegación Santa fe

En la delegación de Santa Fe durante el año 2014 se realizó el Taller de Huerta, haciendo principal hincapié en la producción de semillas de diferentes variedades como lechuga, maíz, apio entre otras, entregadas por el INTA. Es importante mencionar que este año, dos asociados participaron del Banco de Semillas que constituyó el INTA con el objetivo de cuidar y guardar semillas para su reproducción. Para el 2015 se acordó realizar capacitaciones para la producción de esencias medicinales y aerománticas en la delegación dictadas por el Programa Pro Huerta.



Asesoramiento en Microemprendimiento

Fue realizado por la Lic. Beatriz Simón de la Delegación Santiago del Estero, a una asociada que fue beneficiada en el año 2014 con un subsidio otorgado por el Centro de Referencia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación para el desarrollo de su microemprendimiento productivo trabajando en una parcela de su terreno, cultivando plantas aromáticas, cactus, plantas de interior y una huerta. Donde también utiliza estas materias primas para la elaboración de productos que comercializa en ferias artesanales.

La profesional valorando los conocimientos y trabajo, orientó sobre el programa “La Experiencia Cuenta” vigente en la provincia de Santiago del Estero, en el cual podría transmitir su conocimiento a otras jóvenes del lugar para revalorizar las producciones regionales.

Articulación con el Programa Municipal de Alfabetización y continuidad educativa:” La educación independiza”

De acuerdo a lo relatado por la trabajadora social, la propuesta surgió como una iniciativa de articulación con el Programa Nacional de Alfabetización y Educación Básica para Jóvenes y Adultos, de manera que los asociados de la Delegación jóvenes y adultos sin escolaridad y analfabetos puedan incluirse en dicho Programa. El Programa se implemento en la delegación, siendo esta una sede ejecutora.

Socios para otros socios

Este proyecto articula la valoración de conocimientos de nuestros asociados que actúan como capacitadores voluntarios, brindando un servicio solidario a otros socios.

En el 2014 se realizaron 19 talleres, con la participación de 324 socios.

| | |
|--|---------------------|
| Curso de Cestería en papel y reciclado | Morón |
| Curso de Pintura | Quilmes |
| Talleres Literario | San Martín |
| Taller de repujado | San Martín |
| Curso de pintura | Santa Fe |
| Taller de tejido | Santa Fe |
| Taller de Pintura | San Nicolás |
| Taller de Manualidades | La Rioja |
| Taller de Tejido y Crochet | Goya |
| Taller de Tejido | Monte Grande |
| Taller de Folklore | Neuquen |
| Taller de Tejido | Santiago del Estero |
| Taller de muñecas de tela | San Miguel |
| Taller de juegos y manualidades | Rio Cuarto |
| Taller de Cine Debate | Morón |
| Taller de Reciclaje | Caucete |

El trabajo de voluntariado realizado en AMPF representó más de 600 horas dedicadas, desarrollado en 17 delegaciones del país.



3.4.1.1 Asistencia para el desempeño funcional ADF

Terapia ocupacional en delegación

En el transcurso del año 2014 se ha continuado con el trabajo de las terapistas ocupacionales en las delegaciones de Sede Central, Santa Fe y Bahía Blanca. A su vez, se ha logrado la incorporación de profesionales en Terapia Ocupacional en las siguientes delegaciones: Mar del Plata, Formosa, Jujuy y La Rioja. Teniendo en cuenta las expectativas de logro y los ejes de intervención establecidos para el área, el desempeño de las Terapistas 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. Dichas profesionales se han interiorizado sobre la dinámica de la mutual, sus servicios y los lineamientos de intervención profesional y han logrado cumplir con los objetivos propuestos para su desempeño.

Cantidad de ADF por mes y por delegación:

| Delegaciones / anexos | Ene | Feb | Mar | Abril | Mayo | Junio | Julio | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|-----------------------|-----|-----|-----|-------|------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| BAHIA BLANCA | 5 | | 1 | 2 | | | 4 | 5 | | 2 | 1 | | 20 |
| BERISSO | | | | | 1 | 1 | | | 2 | 1 | 1 | | 6 |
| CABALLITO | | | | | | 3 | | 1 | 1 | | | | 5 |
| CARCARAÑA | | | | | 1 | | | | 1 | | | | 2 |
| CHILECITO | 1 | | | 1 | 1 | | | | 1 | 1 | | | 5 |
| CORDOBA | | 2 | | | | | | | | | | | 2 |
| CURUZU CUATIA | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| FLORENCIO VARELA | | | | | | 1 | 1 | | | | | | 2 |
| FORMOSA | 1 | | | | | 4 | 5 | | | | 2 | | 12 |
| GENERAL ROCA | | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 3 |
| GOYA | | | | | | | 1 | | | | | | 1 |
| GUERNICA | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| HUERTA GRANDE | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| LA PLATA | | | 1 | | | | 1 | | | | | | 2 |
| LANUS | | | | | | | | | | | 1 | | 1 |
| MAR DEL PLATA | | 1 | | 1 | | | | | | | | | 2 |
| MENDOZA | | | | | | 2 | | | | | | | 2 |
| MONTE GRANDE | | | | | | | 2 | | | | 1 | | 3 |
| MORON | | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | | | | | 1 | | 9 |
| NEUQUEN | 1 | | | | 1 | | | 1 | 1 | | 1 | | 5 |
| PERGAMINO | | | 2 | | 2 | 1 | 1 | | 1 | | | | 7 |
| QUILMES | 1 | | | | | 2 | 1 | | | | | | 4 |
| RESISTENCIA | | 1 | | 1 | | 2 | | | | | | 1 | 5 |
| RIO CUARTO | | | | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | | 1 | 2 | 12 |
| ROSARIO | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | | 4 |
| SAN JUAN | 1 | | | | | 1 | | | | | | | 2 |
| SAN JUSTO | 1 | | | 1 | 2 | | 2 | | 3 | 1 | | 1 | 11 |
| SAN LUIS | | | | 1 | | | | | | | | | 1 |
| SAN MARTÍN | | | | | | | | | | 1 | | | 1 |
| SAN MIGUEL | | | | | | | 2 | | | | 1 | | 3 |
| TUCUMAN | | | | | 1 | | | | | | | | 1 |
| SAN NICOLAS | | | 1 | 1 | | | 1 | | | | | | 3 |
| JUJUY | | 1 | | | | 1 | 1 | | 1 | | | | 4 |
| SANTA FE | 1 | | | | 1 | | | | | | | | 2 |

| Delegaciones / anexos | Ene | Feb | Mar | Abril | Mayo | Junio | Julio | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
|-----------------------|-----|-----|-----|-------|------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| SGO. DEL ESTERO | | | | | | 1 | 2 | | | | 1 | | 4 |
| SEDE CENTRAL | | | | 1 | 2 | | 1 | | 1 | 1 | 1 | | 7 |
| VILLA LUGANO | | | | 1 | | | 1 | | 1 | 1 | | | 4 |
| Totales ADF | 13 | 7 | 6 | 13 | 20 | 24 | 28 | 10 | 14 | 9 | 12 | 4 | 160 |

Casos destacados de Asistencia para el Desempeño Funcional

En base al eje de intervención de Asistencia para el Desempeño Funcional, las trabajadoras sociales y terapeuta ocupacionales de Sede Central, Delegaciones y Anexos de todo el país, han llevado a cabo las correspondientes entrevistas en el domicilio de 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 favorecer la máxima independencia posible en la realización de las actividades de la vida diaria y para fomentar las actividades lúdicas y de aprendizaje. A continuación, se exponen casos destacados del servicio de Asistencia para el Desempeño Funcional del año 2014:

DELEGACIÓN SAN NICOLAS

En el transcurso del mes de junio, se conoce en la delegación la situación de un socio quien padece Mal de Parkinson, que a su vez ha sufrido reiterados ACV con un importante deterioro cognitivo y serias dificultades para lograr el desplazamiento, no logra controlar esfínteres y no posee fuerza para agarrar o manipular elementos, quien se encarga de sus cuidados es la esposa. Luego de la entrevista en el domicilio del socio y el correspondiente análisis de caso en conjunto entre el área de terapia ocupacional y el trabajador social, se da curso a la solicitud de asistencia para el desempeño funcional con el objetivo de proveer ayudas técnicas y adaptaciones que mejoren la calidad de vida del socio y de su esposa. En primer lugar, desde el área, se realizó el envío de información escrita sobre consejos prácticos para las actividades de la vida diaria de personas con Parkinson. Dicho material fue revisado por el trabajador social y entregado a la familia del socio. Por otro lado, se hizo entrega de una silla de ducha giratoria, la misma es un elemento de apoyo de importancia ya que no es común, sin embargo era la adecuada por las características del socio y de la estructura de su baño. A su vez, con el objetivo de proveer seguridad para las actividades de higiene, se colocaron barrales en dicho ambiente. Por último, se hizo la entrega de algunas adaptaciones para que el socio pueda ser lo más independiente posible en la actividades de alimentación (manopla para tomar los cubiertos y contorno para plato para que el alimento no se caiga del mismo).



DELEGACIÓN RESISTENCIA

A través del desempeño de la trabajadora social, se detecta el caso de un socio quien padece diabetes (con amputación de ambos miembros inferiores) y convulsiones como secuela de ACV. Luego de haber llevado a cabo

la correspondiente entrevista domiciliaria, se observa 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: dos barrales rebatibles, un barral fijo y una tabla de transferencia para poder pasar de la silla de ruedas a la cama, y viceversa, de manera independiente. Por último, a través de lo expresado por el socio, se detectó la necesidad de algún elemento de apoyo que favoreciera la incorporación en la cama, de esta manera, se confeccionó en el área de terapia ocupacional de sede central, una escalera de madera y sogas y se envió a Resistencia. El socio se mostró muy conforme y los elementos de apoyo brindados fueron de gran utilidad para el mismo.

DELEGACIÓN JUJUY

A través del subsidio por discapacidad, se conoce el caso de una adolescente de 17 años de edad con un diagnóstico de Parálisis Cerebral muy comprometido y síndrome convulsivo, por el que depende absolutamente de otros para el desempeño en las actividades de la vida diaria. Luego de que la trabajadora social concretara la entrevista y evaluación domiciliaria, y teniendo en cuenta la situación socio-sanitaria y económica, se dio curso a la solicitud de asistencia para el desempeño funcional con el objetivo de entregar a la familia una silla reposera de baño especial para poder higienizar a la beneficiaria sin mayores inconvenientes, ya que hasta ese momento, lo hacía su mamá sin tener elementos que brindaran seguridad dentro del baño. A su vez, el peso de la adolescente había comenzado a generar importantes consecuencias en la columna de su mamá. El grupo familiar se mostró muy conforme y contento con lo brindado desde el área de terapia ocupacional.



Actividades terapéuticas

Teniendo en cuenta la Prevención y promoción de la salud como otra de las premisas del área de Terapia Ocupacional, en el año 2014 se han llevado a cabo los siguientes talleres y charlas con el objetivo de fortalecer los recursos comunitarios, promocionar comportamientos saludables e incrementar los conocimientos acerca de la salud y la discapacidad. De acuerdo a las necesidades e intereses de nuestros socios, se desarrolló la temática “Cuidarse para Cuidar”, dirigida a socios que se encuentren cuidando a personas mayores con movilidad reducida a causa de patologías asociadas a la edad o que presenten alguna dificultad en su desempeño funcional, y discapacidad. Dichos encuentros se han llevado a cabo en las delegaciones de: Florencio Varela, San Justo, San Miguel, Sede Central, Caballito, Villa Lugano, Morón, Quilmes, Berisso, Guernica, La Plata, Monte Grande, San Martín, Lanús. A su vez, se continuó con los talleres de Musicoterapia en San Martín y Morón y se realizaron las siguientes charlas y talleres: “Taller de tejido” en Mar del Plata, “Taller de herramientas para la comunicación” en Santa Fe, “Taller informativo de prevención de caídas y accidentes en el hogar” y “taller de estimulación cognitiva para adultos mayores” en Jujuy, “Taller fin de año presentación ADF” en Formosa, y Charla taller “Discapacidad y Familia” en Carcaraña.

Como resultado de las actividades terapéuticas se observó una participación de 160 asociados que concurrieron a las charlas y talleres propuestos durante el 2014

3.4.1.2 Becas



Acompañamiento y conformidad del asociado

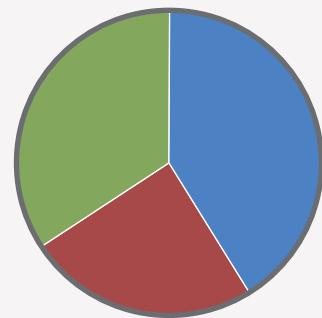
Durante el mes de Agosto 2014, los profesionales en trabajo social, realizaron acciones de acompañamiento a los becados, dicho acompañamiento se realizó sobre la base de 384 becados existentes en las delegaciones y anexos donde actualmente desarrollan sus actividades los TS, lo que representa un 93% del total de becas vigentes. (412)

El objetivo de esta instancia estuvo centrado en que los asociados pudieran ver el interés que la mutual tiene en fomentar la educación en el seno de las familias que la componen, y conocer las opiniones de los becados.

La encuesta

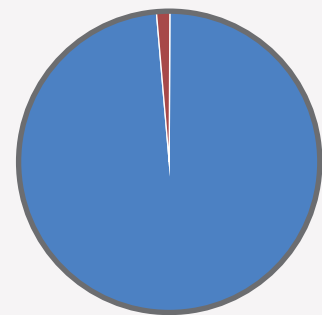
Para implementar el acompañamiento, se utilizó como instrumento la encuesta estructurada. Cada TS se contactó con los becados y o sus familias de manera personal o telefónica, realizando también entrevistas en la delegación.

→ INTERÉS DE PARTICIPAR DE ...



| | |
|---------------------------------------|-----|
| Talleres de técnicas de estudio | 41% |
| Talleres sobre orientación laboral | 24% |
| Talleres sobre orientación vocacional | 35% |

→ CONFORMIDAD CON EL SERVICIO DE BECAS

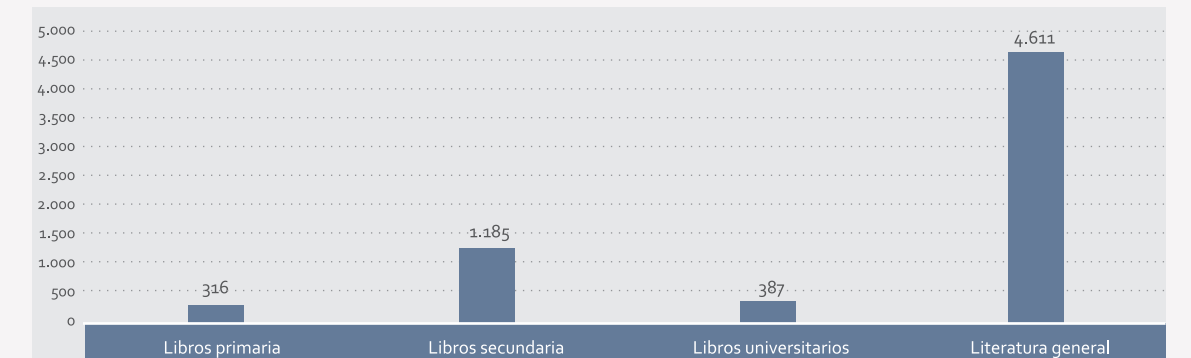


| | |
|-------------|-----|
| Conforme | 99% |
| No conforme | 1% |

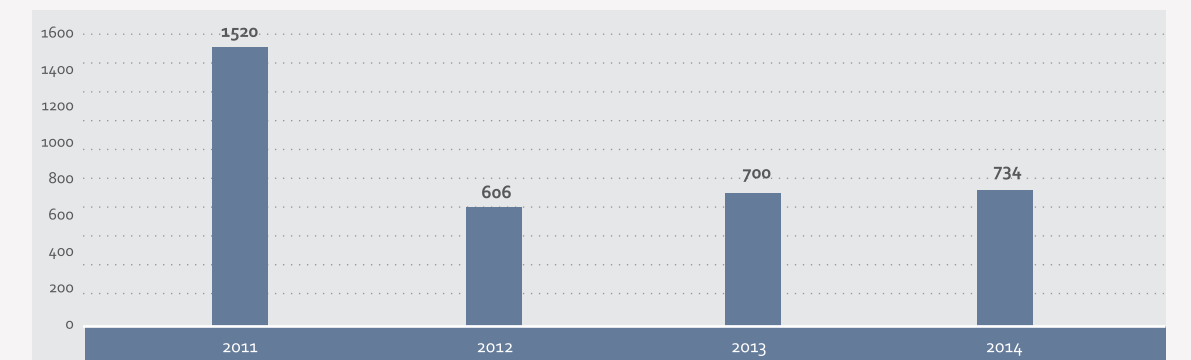
3.4.1.3 Biblioteca



→ LIBROS PRESTADOS: POR TIPO



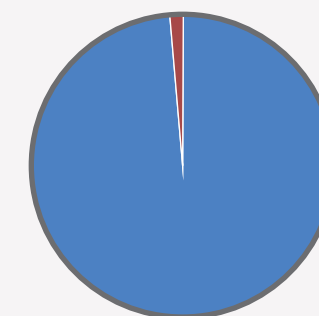
→ LIBROS COMPRADOS



Encuesta de satisfacción

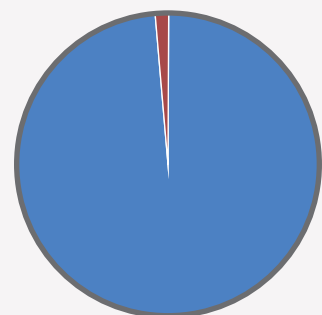
La encuesta de satisfacción 2014, fue realizada en el mes de octubre / noviembre 2014 a 467 asociados, es decir el 35% de los 1313 socios que usaron el servicio de Biblioteca y dio como resultado los siguientes índices.

→ ¿SE ENCUENTRA CONFORME CON EL SERVICIO DE BIBLIOTECA?



| | |
|-------------|-----|
| Conforme | 99% |
| No conforme | 1% |

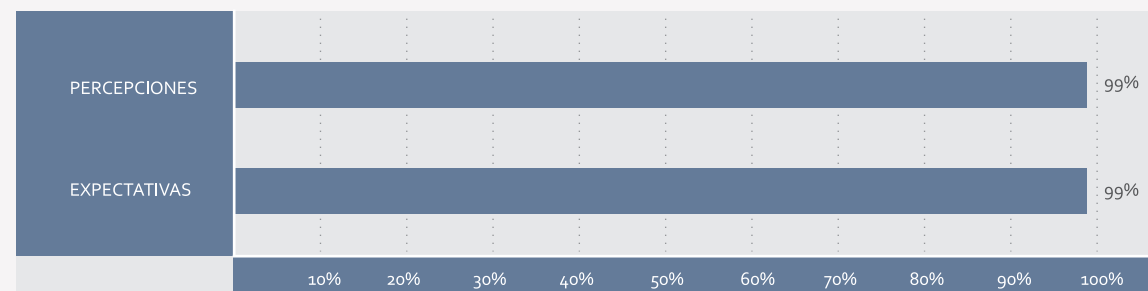
→ PERÍODO DE PRESTAMO DE LIBROS



¿Se encuentra conforme con que ahora, los períodos de préstamo de literatura general sean por 90 días corridos y libros universitarios hasta el 31 de diciembre del año en curso?

- Conforme 99%
- No conforme 1%

→ NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE BIBLIOTECA



Conclusión

El nivel media o promedio de satisfacción de los asociados con el servicio de Biblioteca, es del 99% por el desempeño percibido, coincidiendo minimamente con las expectativas (es lo que espera el asociado que le ofrezca la biblioteca) y percepciones (es como aprecian los usuarios los productos y servicios ofrecidos) de los asociados., logrando un alto nivel de conformidad con el Servicio de Biblioteca.

Respecto a los comentarios, mas allá de los agradecimientos y felicitaciones por el servicio de Biblioteca, se evidencia una mínima no satisfacción de los asociados con el servicio de biblioteca, que responde a que no han podido retirar de biblioteca, los libros por ellos solicitados, porque no había unidades disponibles para préstamo y otros consideran demasiado extenso el período de préstamo de textos universitarios.

Mini Bibliotecas en delegaciones “Biblioteca + Cerca”: resultados

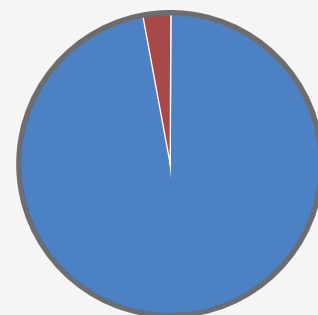
A partir del mes Julio del 2013, los libros salieron del lugar que los contiene la Biblioteca Social en Sede Central y se pusieron en contactos con los lectores de las delegaciones, de una forma diferente y tangible, con el objetivo de promocionar los libros, generar el hábito de lectura entre los asociados de la Mutual y hacer circular libros de la biblioteca con menor demanda.

De la evaluación del proyecto “Biblioteca + cerca” se puede observar que la tasa de uso más alta (> al 50%) la logró la delegación Quilmes.

Se propone implementar el proyecto en las siguientes delegaciones : Lanús, Santa Fé, Córdoba, Carcaraña, San Juan, Tandil, Goya, Santiago del Estero, Mar del Plata, Tucumán, Río Cuarto, San Rafael (dato extraído de indicador 7, que permite conocer la utilización del servicio en diferentes períodos, en cada delegación).

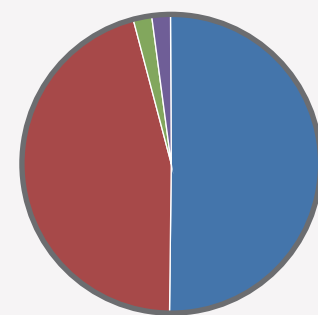
3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

→ CONFORMIDAD CON EL SUBSIDIO



- Conforme 97%
- No conforme 3%

→ CALIDAD DE LOS ARTÍCULOS RECIBIDOS



- Muy Bueno 50%
- Bueno 46%
- Regular 2%
- Malo 2%

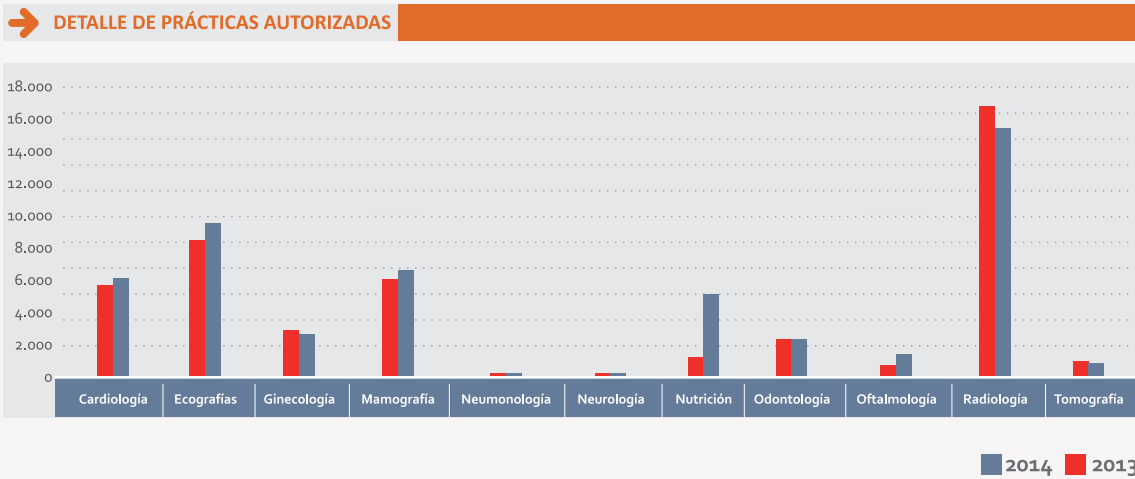
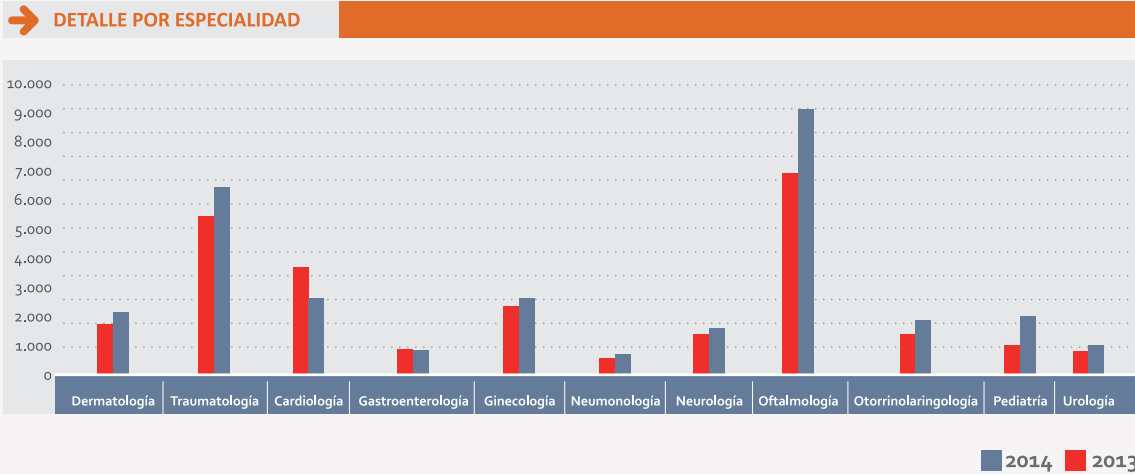
3.4.1.5 Turismo

Salidas de Miniturismo Realizadas

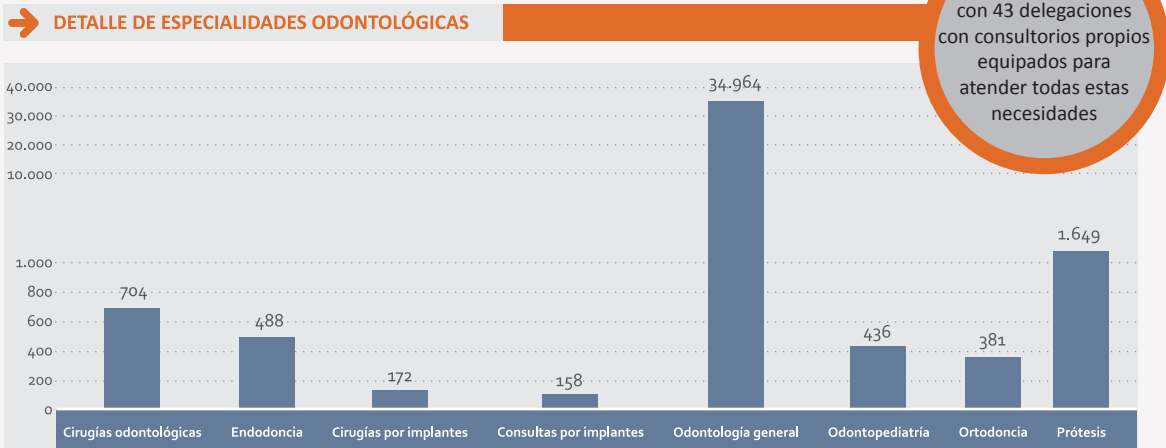
| Delegación | Destino |
|---------------|--------------------------------------|
| San Justo | Congreso de la Nación y Teatro Colón |
| San Martín | Gonnet |
| Resistencia | Complejo Recreativo Amudoch |
| Mendoza | Termas de Cacheuta |
| San Nicolas | Santa Fe y Paraná |
| Rio Cuarto | Achiras |
| Chilecito | Termas de Santa Teresita |
| La Rioja | Termas de Santa Teresita |
| Caucete | Ischigualasto |
| Villanueva | Lavalle |
| Mar del Plata | Tandil |
| Central | Obra de Teatro “ Parque Lezama” |
| Central | Museo del Bicentenario |

3.4.2 Servicio de Salud

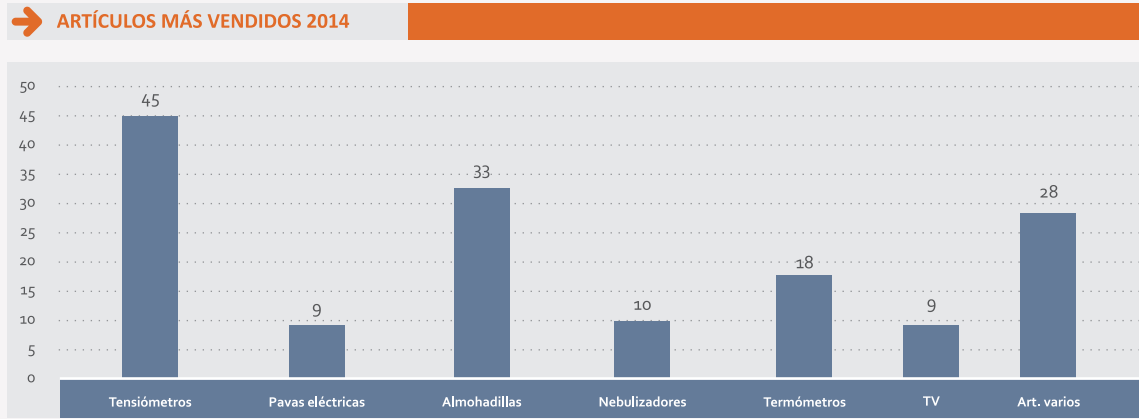
Durante 2014 se ha completado la atencion en las delegaciones incorporando más especialidades.
Sesiones de Kinesiología: se autorizaron 24481 sesiones.
Se realizaron 1980 derivaciones a Pediatría y 5144 al servicio de Nutricion.



3.4.2.1 Odontología



3.4.3.1 Proveeduría



3.5 Capitalización Social de los excedentes

3.5.1 Calidad

Detalle de Auditorías internas 2014

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

| Mes de Auditoria | Sector | NC | OBS | FOR | OM | IADC |
|------------------|---------------------------------------|----|-----|-----|----|------|
| Abril | Compras y Suministros | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 |
| | Gerencia de Desarrollo | 0 | 4 | 0 | 3 | 0 |
| | Instituto de Capacitación | 0 | 5 | 1 | 6 | 0 |
| Total Abril | | 0 | 12 | 1 | 11 | 0 |
| Mayo | Becas | 0 | 2 | 0 | 4 | 2 |
| | Biblioteca y Subsidios | 0 | 4 | 0 | 7 | 2 |
| | Coordinación de Trabajadores Sociales | 0 | 3 | 0 | 3 | 1 |
| | Delegación Lanus | 0 | 9 | 0 | 2 | 6 |
| | Delegación Morón | 0 | 6 | 1 | 7 | 4 |
| | Delegación Quilmes | 0 | 7 | 0 | 3 | 7 |
| | Delegación San Martín | 0 | 11 | 0 | 3 | 4 |
| | Delegación Sede Central | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| | Intendencia | 2 | 5 | 0 | 1 | 1 |
| | Recursos Humanos | 1 | 7 | 0 | 8 | 0 |
| Junio | Servicio de Escolaridad Primaria | 0 | 7 | 0 | 4 | 0 |
| | Total Mayo | 3 | 62 | 1 | 44 | 28 |
| Junio | Anexo Monte Grande | 0 | 5 | 2 | 6 | 3 |
| | Archivo y Control de Documentación | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Desarrollo de Sistemas | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| | Educación y Orientación Ocupacional | 0 | 5 | 0 | 6 | 1 |
| | Gerencia de Comunicación Social | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 |

| Mes de Auditoria | Sector | NC | OBS | FOR | OM | IADC |
|------------------|------------------------|----|-----|-----|----|------|
| | Gerencia de Legales | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| | Gerencia de Tecnología | 0 | 6 | 0 | 4 | 0 |
| | Logística | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | Soporte Tecnológico | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| Total Junio | | 0 | 23 | 3 | 26 | 5 |
| Julio | Calidad | 0 | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Total Julio | | 0 | 6 | 1 | 5 | 0 |
| Total | | 3 | 97 | 5 | 81 | 33 |

En noviembre de 2014 se llevó a cabo la auditoría externa, realizada con la compañía Bureau Veritas Certification, con el propósito de revalidar la certificación alcanzada en los servicios de educación (Otorgamiento de becas secundarias, terciarias y universitarias, Biblioteca y Subsidio por escolaridad primaria). La que resultó exitosa.

3.5.2 Tecnología

Atentos a brindar siempre respuestas más eficaces, rápidas y flexibles a las necesidades y requerimientos de los asociados y lograr una mayor eficiencia en el uso de los recursos de AMPF, considerando el desafío constante que representa la estructura que sostenemos. Año a año, se han ido desarrollando mejoras e implementaciones para lograr este objetivo.

Soporte Tecnológico

Mudanza de Sala de servidores, con las siguientes ventajas y características:

- Ubicación en primer piso para resguardo de equipos ante inundaciones
- Sistema de detección y extinción de incendios para equipos informáticos (FM-200)
- Equipo electrógeno exclusivo para sala de servidores
- Mayor redundancia de equipos de refrigeración
- Control de acceso por huella dactilar y clave
- Cámara Ip móvil que permite visualización remota. Envío de alerta por mail con fotos ante detección de movimientos.
- Pasillos de aire frío/caliente de acuerdo a recomendaciones técnicas para salas de servidores.
- Previsión para contemplar crecimiento futuro en equipamiento (espacio, refrigeración, electricidad, etc.)

Tendidos de datos, telefonía y mudanzas, de nuevas instalaciones para oficinas y consultorios y delegaciones. Enlaces y redes, upgrades y mejoras de las redes entre edificios, instalación de nuevos racks y optimización de los existentes.

Hardware: adquisición de nuevo equipamiento, cámaras de seguridad, impresoras y pcs.
Servidores: Implementación de herramienta de backup “en caliente” de base de datos (Rman), que en caso de contingencia permite recuperar las transacciones realizadas con posterioridad al último backup de la base de datos (ambiente Test y Producción).
Incremento de memoria en servidor de base de datos y ejecución de herramientas de análisis de comportamiento de base de datos para mejora de tiempos de respuestas de consultas.



3.5.3 Campaña frente a catástrofes

Catástrofes Naturales

La respuesta del Fondo Solidario

En el mes de Febrero la provincia de San Juan y particularmente en Caucete, sufre un fuerte temporal e inundaciones en toda la zona. Por este motivo ambas delegaciones presentan los casos de los socios que han sido afectados. En ambos lugares se ha hecho un relevamiento de los casos, situación familiar, integrantes de cada familia y necesidades para dar respuesta desde el Servicio social.

San Juan Fondos solidarios 2 (dos)
Materiales de construcción **Total \$ 8.432.-**

Caucete Fondos solidarios 10 (diez)
Se realiza una compra general de elementos de abrigo, alimentos y colchones **Total \$ 15.280.-**

3.6 Educación y capacitación social y mutual

Apertura hacia nuevos enfoques de capacitación y formación

De manera histórica el Instituto ha desarrollado distintos espacios de Capacitación y Formación de carácter transversal, destinados a miembros de la comunidad y de la Asociación Mutual de Protección Familiar. Su eje de trabajo siempre ha sido el Mutualismo, la Economía Social y Solidaria y temáticas relacionadas a la gestión de organizaciones sociales.
Durante el 2014 el Instituto ha realizado una importante apertura en cuanto al alcance de su servicio, ya que ha sumado a su cartera de actividades un plan de capacitación y formación destinado al personal.
Este programa tiene como propósito fortalecer y optimizar las competencias específicas del personal en el desempeño de sus funciones. Abarca a todas las áreas de la entidad, incluidos los nuevos ingresos y contempla las necesidades de formación y capacitación requeridas para cumplir con el alcance de objetivos, proyectos y/o lineamientos estratégicos de la mutual.

3.6.1 Formación de trabajadores de la Mutual

Capacitaciones funcionales

| Empleado | Capacitación realizada | Fecha inicio | Fecha finalización | Lugar |
|-------------------------|--|-----------------|--------------------|--|
| Patricia Laura Sigliano | Adaptaciones blandas y equipamientos de material accesible | 11 de Abril | 12 de Abril | CIAPAT (CABA) |
| Maria Soledad del Valle | Adaptaciones blandas y equipamientos de material accesible | 11 de Abril | 12 de Abril | CIAPAT (CABA) |
| Patricia Laura Sigliano | Capacitación sobre recaudación de fondos | 11 de Noviembre | 11 de Noviembre | SECHIS (Secretaria de hábitat e inclusión) |
| Stella Maris Fernández | Capacitación en Seguros | 14 de Julio | 18 de Julio | Facultad de Ciencias Económicas - UBA |
| Oksana Berezyna | Capacitación en Seguros | 14 de Julio | 18 de Julio | Facultad de Ciencias Económicas - UBA |
| 52 Empleados de deleg. | 1ª Edición curso de Seguros | | | Aula Virtual AMPF |
| 76 Empleados de deleg. | 2da. Edición curso de Seguros | | | Aula Virtual AMPF |
| Alberto Ainscough | Trabajo sin fronteras (Cisco) | 17 de Julio | 17 de Julio | Hotel Melia |
| Juan Pablo Federico | Taller de TICS (AISS) | 11 de Noviembre | 13 de Noviembre | Anses |
| Gustavo Garavaglia | Taller de TICS (AISS) | 11 de Noviembre | 13 de Noviembre | Anses |

Actividades de carácter transversal

Formación de trabajadores de la Mutual

| Capacitación | Cant. de asistentes | Lugar |
|--|---------------------|-------------------|
| Perspectiva de género y abordaje de violencia contra las mujeres | 52 | Aula Virtual AMPF |
| Jornada de integración y capacitación para Delegados y Gerentes | 88 | Sede Central |

Calidad 2014

| Capacitación | Fecha | Participantes |
|--|--------------------------|---------------|
| Nociones Básicas de Calidad 1 (Basico inicial) | 25/03/2014 al 16/04/2014 | 19 |
| Nociones Básicas de Calidad 2 (Basico inicial) | 12/05/2014 a 12/06/2014 | 14 |
| Nociones Básicas de Calidad 3 (Basico inicial) | 09/06/2014 al 13/06/2014 | 7 |
| Nociones Basicas de Calidad 1 (Intermedio) | 01/10/2014 al 21/10/2014 | 29 |
| Nociones Básicas de Calidad 2 (Intermedio) | 17/11/2014 al 08/12/2014 | 29 |
| Auditor Lider ISO 9001:2000 | Jun-14 | 1 |
| Total | | 99 |

3.6.2 Asociados y comunidad

| Capacitación | Cant. de asistentes | Lugar |
|--|---------------------|--------------|
| Autogestionado. Introducción al mutualismo | 7 | Aula Virtual |
| Diplomatura Superior en Gestión de Organizaciones de la Economía Social y Solidaria | 10 | Aula Virtual |
| Webseminario. Contribuciones de la mutualidad en la construcción de Pisos de Protección Social | 17 | Aula Virtual |



Charlas de APS (Atención Primaria de la Salud)

Los equipos de APS de cada delegacion del pais participaron de la planificación, ejecución, evaluación y sistematización de las jornadas de prevención y promoción de la salud. A lo largo del año se realizaron un total de 106 jornadas.

Los temas abordados fueron:

- Calidad de Vida
- Comer para vivir
- Diabetes
- Salud y vida
- Control postural
- Alzheimer
- Alimentación saludable
- Cuidarse para cuidar
- Dificultades para conciliar el sueño
- Procesos cognitivos
- Autocuidado
- El rol de los abuelos
- Pie diabético
- Salud bucal
- Osteoporosis
- Golpe de calor
- Dieta light y diet
- Medios de comunicación y salud
- Prevención de caídas
- Salud sexual
- Polifarmacia
- Perdida de lazos familiares
- Cuidados de la piel en verano
- Hipertensión
- Accidente cerebrovascular

3.7 Integración para el Desarrollo

3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales

Cuarto Congreso de innovación en calidad – Innovation Forum 2014

13 de agosto de 2014, Auditorio UCEMA, CABA

Organizado por: Grupo Crescent y BDO

Panelista en “Aunando esfuerzos: la Certificación ISO 9001 convive con la Responsabilidad Social Empresaria”

Lic. Celeste E. Meza

El Valor del Mutualismo – Panel

16 de octubre de 2014, Sede de la Mutual de Ayuda Social del Personal Municipal, Concordia, Entre Ríos.

Organizado por: Organización de Entidades Mutuales de las Américas-Odema, la delegación Entre Ríos del Colegio de Graduados en Cooperativismo y Mutualismo-CGCM y Mutual de Ayuda Social del Personal Municipal.

Disertante: Javier Ávila, delegado de AMPF y AMPC

Dictado de clase especial: “Servicios sociales en el ámbito mutual”

5 de Julio 2014

Organizado por: Universidad Nacional de Lanús – Curso de Economía Solidaria -

Disertante: Lic. Ma. Fernanda Sigliano

Seminario de Investigación “Liderazgo para el cambio social en los Estados Unidos: desafíos. Dilemas y aprendizajes de una investigación”

12 de agosto 2014

Profesora Sonia Ospina de la New York University– Posgrado en Organizaciones sin fines de lucro - Universidad de San Andrés – Participación en mesa de trabajo de organizaciones sin fines de lucro de Argentina en representación de Odema y AMPF.

Disertante: Lic. Ma. Fernanda Sigliano

Presentación en clase especial

Servicios Sociales y Mutualismo

19 de agosto 2014: Universidad Nacional de Tres de Febrero. Posgrado en Economía Social y Solidaria.. Disertante: Lic. Ma. Fernanda Sigliano

Dictado clase especial

Responsabilidad Social: Implementación del Balance Social en la organizaciones sin fines de lucro

06 de septiembre 2014: Universidad de San Andrés. Posgrado en Organizaciones sin fines de lucro.. Disertante: Lic. Ma. Fernanda Sigliano

3.7.2 Mutuales en Convenio

Servicio de Salud, Odontología y Farmacia

Asociación Amigos de Buenos Aires

Asociación Argentina de Previsión Mutual

Asociación de Dirigentes Mutualistas

Asociación de Jubilados y Pensionados de Telégrafos de la República Argentina

Asociación de Socorros Mutuos -Flor de Lis-

Asociación Italiana de Mutualidad e Instrucción

Asociación Mutual 2 de Agosto

Asociación Mutual Blanco de La Tercera Edad y/o Blanco de Bs. As.

Asociación Mutual Buenos Aires – AMBA

Asociación Mutual Cristiano Evangélica – AMCE

Asociación Mutual de Empleados de Sociedades Civiles – Monserrat

Asociación Mutual de ex Empleados del Banco Tornquist

Asociación Mutual del Circulo de Suboficiales de la Fuerza Aérea

Asociación Mutual del Personal de Halliburton

Asociación Mutual del Personal de Supervisores Empresas de Energía

Asociación Mutual del Personal del Inst. Movilizador de Fondos Cooperativos

Asociación Mutual Manantiales

Asociación Mutual Olimpia

Asociación Mutual Sociedad Central de Arquitectos

Asociación Mutual Unidad Taxistas

Asociación Propietarios de Automotor

Centro de Jubilados y Pensionados Beneficiarios de Caprecom

Inmobiliarias Agrupadas Asociación Civil

Mutual del Personal del Ministerio de Justicia

Mutual Distribuidores Independientes de Venta Directa

Mutual Gas

Mutual Líder de la Previsión Social

Mutual Odontológica Argentina

Mutual para el Personal de Telecomunicaciones

Mutualidad del Personal de Clarín

Ópticos Contactólogos Argentinos Mutualizados

Asociación Mutual de Prestaciones Sociales - AMPS

Asociación Mutual Docentes de la Provincia del Chaco - AMUDUCH -

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 (30/12/2013)

Asociación Mutual de Capacitación y Desarrollo Personal (08/11/2013)

Círculo y Asociación Mutual del Personal de la Policía Territorial (06/06/2013)

Asociación Mutual de Medio Ambiente y Desarrollo Humano (01/08/2013)

Convenios nacionales suscriptos en el 2014

Asociación Mutual del Gas y el Petróleo de Santa Cruz

Asociación Mutual de la Confederación de Educadores Argentinos CEAMutual

Cooperativa de Provisión de Servicios para Recolectores y Viviendas “Reciclando Sueños”

Farmacia Sindical Luz y Fuerza Mercedes

3.7.4 Convenios Internacionales

Confederación de Sociedades Mutuales de Beneficencia de la República de Bolivia

AMPF se compromete a ofrecer servicios de Turismo a todos los asociados de las entidades bolivianas adheridas a Odema.

Confederación Mutualista de Chile

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

FEMUPAR (Federación de Mutuales de Paraguay)

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

AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social), entidad dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). A Mutualidade de Santa María de Portugal

Ambas entidades trabajarán en forma conjunta y elaborarán proyectos conjuntos, en distintas problemáticas que resulten de incumbencia común, a los fines de prestarse asistencia recíproca, con la consecuente mejora de la situación de las entidades y sus asociados

A Mutualidade Da Moita, Asociación Mutualista

Ambas entidades trabajarán en forma conjunta en la elaboración de programas de actividades, tendientes a establecer el intercambio de servicios, experiencias y capacidades, con el propósito de mejorar la calidad institucional y operativa de las organizaciones.

Acuerdo de Cooperación firmado entre Odema-AMPF y el Ministerio de la Función Pública y Trabajo de la República de Níger.

3.7.5 Participación en Confederaciones y Federaciones

| | |
|-----------------|--|
| 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 | Dario Martinez Corti, Presidente, representando a la AMPC Hugo Bozzini, Secretario, representando a la AMPF |
| Confederaciones | |
| CONAM | Confederación Nacional de Mutualidades de la República Argentina |
| Representantes | Darío Martínez Corti, Secretario, representando a FEDEMBA Francisco José Savoini, Vocal Suplente 2º, representando a la AMPC |

3.7.6 Participación en congresos

Jornada de Fortalecimiento Mutual AMPC / AMPF

20 de Marzo, CABA, en el Círculo de Oficiales de Mar (COM)
Se trató el panorama de los Servicios de Salud y Ayuda Económica

Asamblea General Extraordinaria, FEDEMBA

27 de Marzo, en la Sede Social de la Mutualidad del Personal de Clarín
Asistentes: María Elena Minnisale en representación de AMPF, Roberto De Cicco en representación de AMPC

8º Foro de la AISS para las Comisiones Técnicas

01 y 02 de Abril, Ginebra, Suiza
Asistente: Andrés Román



Jornada de Integración y Desarrollo AMPF - AMPC

con delegados de todos el país
21 de Abril, Sede Central de AMPF

Asamblea de CONAM

22 de Abril, CABA
Asistente: Dario Martínez Corti, Secretario de CONAM

Asamblea Anual Ordinaria de AMPF - AMPC

23 de Abril, Paseo La Plaza, CABA

Diálogo Abierto

AMPF del 06 al 08 de Mayo, con los asociados en las delegaciones de General Roca, Neuquén.
Asistentes: Alfredo Sigliano, Francisco Savoini, María Rosa Sáenz Saralegui, Gastón Ricciardi, Gastón Salvioli, Sergio Echague

12º Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas

03 de junio, CMS (Hotel Sheraton)
Asistente: Juan Pablo Federico

FEDEMBA

Jornada de Capacitación denominada “Cambio, Sinergia, Transformación. Gestión del Cambio para la transformación de las mutuales”, destinada a directivos, gerentes y personal de las entidades.
11 de Junio, salón de la Mutual AMEPORT, CABA

2º Jornada de Fortalecimiento Mutual

07 de Agosto, CABA, en los salones de la Mutual del Personal de Aduanas
Asistentes: Hugo Bozzini, Néstor Lanaro

2º Jornada de Capacitación sobre “Problemática de la Inclusión de los Jóvenes en la Sociedad”

22 de Agosto, CABA, en el salón de la Asociación Mutualista La Argentina
Asistente: Darío Martínez Corti

FEDEMBA

Asamblea General Ordinaria - Elecciones de Autoridades

04 de Septiembre, CABA, en el Círculo de Suboficiales de la Prefectura Naval Argentina
Asistentes: María Elena Minnisale en representación de AMPF, Roberto De Cicco, en representación de AMPC

IV Foro Empresarial Regional del Pacto Global de Naciones Unidas: “Responsabilidad y Sostenibilidad”, convocados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social

03 y 04 de Noviembre, en el Palacio San Martín, CABA

Auspiciado por el Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe y la Red Pacto Mundial Argentina

Asistente: María Fernanda Sigliano

FOMIN X Conferencia Internacional de Microseguros

del 10 al 14 de Noviembre, Distrito Federal, México

Asistentes: Gastón Ricciardi, Gastón Salvioli

AISS / Taller Tecnologías de la Información y de la Comunicación

del 12 al 14 de Noviembre, CABA

Asistentes: Juan Pablo Federico, Gustavo Garavaglia

Reunión Anual del Consejo Consultivo del CENCOES

(Centro de Cooperativas y otras entidades de la Economía Social)

27 de Noviembre, Salón de Usos Múltiples de la Facultad de Ciencias Económicas

de la Universidad de Buenos Aires, CABA

Temas:

- Rendición de actividades realizadas en el período 2013 / 2014
- Presentación del plan de actividades futuras

Invitados por el Mg. Daniel Nieto Michel, Director de CENCOES

Asistentes: María Fernanda Sigliano, Celeste Meza

Acto de entrega del Premio Cuna de la Tradición 2014 de la Asociación de Periodistas de la Municipalidad de San Martín a personas destacadas nacidas en la localidad de San Martín

17 de Diciembre, CABA, Auditorio CAMED, San Martín, Pcia de Buenos Aires

Distinción a la Lic. Virginia Gamba

Innovation Forum 2014

UCEMA, CABA

Asistentes: María Fernanda Sigliano, Mariano Tobalina, Susana De Rosa.

3.7.7 Campañas especiales

Biblioteca: Donación de material

Teniendo en cuenta la política de desarrollo de la colección que posee la Biblioteca Mutual de AMPF, se dispuso la selección de material que cuenten con una antigüedad de edición de más de 5 años. Esta condición hace carecer de su valor de uso para los asociados de la biblioteca; razón por la cual **se dispuso la donación de un total de 2456 unidades**, con el fin de fortalecer espacios educativos.

Estas unidades, corresponden a material de estudio nivel primario, secundario como así también textos de inglés, nivel secundario.

En el marco de esta última donación, se articuló con las trabajadoras sociales, quienes aportaron datos de espacios o instituciones interesadas en el material. Mediante este trabajo en conjunto, se pudo fortalecer un total de veintidós (22) espacios, distribuyendo de manera equitativa y según las necesidades de cada uno de ellos.

Los espacios fortalecidos corresponden en su mayoría a escuelas rurales, bibliotecas populares y espacios de apoyo escolar.

Detalle de Instituciones fortalecidas con material de estudio

Participaron un total de catorce (14) Trabajadoras sociales correspondientes a las Delegaciones/ Anexos: San Justo, Mercedes, Corrientes, Concordia, Formosa, Neuquén, Goya, La Rioja, Paraná, Carcarañá, Chilecito, Huerta Grande, Pergamino y Florencio Varela.

San Justo: Centro Cultural Ana Mercedes Delgado

Mercedes: Hogar de Primera infancia El Honguito

Corrientes: Comedor La Sagrada Familia; brinda apoyo escolar primario y secundario.

Concordia: Institución Educativa Provincial: Escuela N° 55 J.J. de Urquiza

Formosa: Asociación Civil Unidad y Organización. Sostiene cuatro espacios de apoyo escolar.

Neuquén: Iglesia Jesús es Rey. Proyecto Aprendiendo con Valores del Barrio Progreso.

Goya: Fundación María de Belén. Brinda apoyo escolar primario y secundario

Escuela rural anexo n°65 Mercedes Cossio

Escuela N° 76 Rafael Cardozo de Yatay ti

La Rioja: Esc. Rural N° 307 Almandos Almonacid

Paraná: Asociación Club de Madres y Abuelas de Barrio Belgrano

Carcarañá: Hogar Infancia Carcarañá

Chilecito: Esc. Rural N° 179 Alejandro Moreta

Biblioteca Popular de Vichigasta Departamento de Chilecito

Huerta Grande: Merendero Mi Cascadita, brinda apoyo escolar primario y secundario. Localidad La Falda,

Prov. Córdoba

Pergamino: Centro de Contención “Cabaña Joven”.

Florencio Varela: Biblioteca Popular Centro Cultural Sarmiento

Contacto realizado desde Biblioteca: Instituto Superior del Profesorado Dr. Joaquín V. González.

Visita a la Escuela Nacional n° 490 de Pampa Napenay, provincia de Chaco

Entre los días 14 y 16 de julio de 2014 se realizó una visita solidaria a la Escuela Nacional n° 490 ubicada en el paraje Pampa Napenay, provincia de Chaco.

Se llevaron elementos varios reunidos en parte por el grupo solidario de Sede Central y aportes remitidos por diferentes delegaciones y anexos de AMPF y AMPC. La Mutual estuvo representada por Romina Massa (delegada de Sede Central), Guillermo Defranco (de la gerencia de Comunicación Social), Alejandro Opacak y Adrián Galetto (de las áreas de Logística y Mantenimiento).

Las donaciones llevadas incluyeron tres computadoras con su monitor y teclado, ropa para varones y nenas, juguetes, libros, material didáctico, golosinas y guardapolvos blancos nuevos para todos los alumnos.





CAPÍTULO IV

Programas, concursos y eventos

9º Concurso Literario: “Todos juntos: hablando de nosotros”

POESIA

1º Premio

Obra: “A mi maestra de campo”
Mario Rubén Pallarez “Mario”
Santiago del Estero

2º Premio

Obra: “Fantasía”
Anita Dominga Merelli “Kuqui”
Villa Mercedes

3º Premio

Obra: “La Pachamama tierra”
Juana Angélica Godoy “Liz”
Bahía Blanca

NARRACIONES

1º Premio

Obra: “Algo cotidiano”
Débora N. Moreyra Warth “Debo”
Villa Mercedes

2º Premio

Obra: “Las canciones de Thomas”
Elsa Isabel Mosches “Cassandra”
Caballito

3º Premio

Obra: “La ciudad de Vanesa”
María Cristina Barroso “Hanna”
Guernica

Ellos Pintan Fuerte 2014

En el programa de 2014 se invitó a participar a todos los niños asociados hasta 12 años de edad. Se participó a través de un dibujo en una hoja blanca y utilizando diversas técnicas artísticas, cuyo tema convocante fue: “**Todos juntos: Jugando nuestros juegos**” y que cumpliera con alguna de las siguientes características:

- Reutilizar hojas usadas
- Utilizar objetos reciclables para los collage

Se realizo un sorteo y los ganadores fueron:

| Orden | Premios | Nombre y apellido | Delegación o anexo |
|-----------|--------------------|------------------------|--------------------|
| 1º Premio | Tablet | Vera, Agustín Bastian | Resistencia |
| 2º Premio | Tablet | Bravo, Daiara Yazmín | Rivadavia I |
| 3º Premio | Tablet | Rival, Nahiara Avril | Río Gallegos |
| 4º Premio | Reproductor de Mp4 | Miraglio, Mateo | Carcaraña |
| 5º Premio | Reproductor de Mp4 | Soto, Africa Luz | Villa Nueva |
| 6º Premio | Reproductor de Mp4 | Lorenzatti, Lara Abril | San Justo |



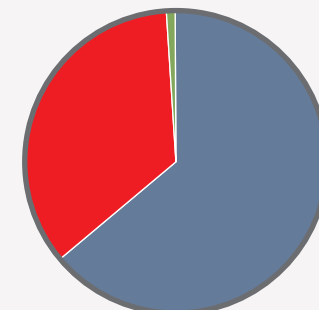
CAPÍTULO V

Encuesta nacional 2014

Durante el periodo Octubre 2014 y Febrero 2015 se realizó en todas las delegación del país la encuesta nacional cuyo objetivo fue medir las satisfacción general del asociado.

Presentamos a continuación los resultados de las 913 encuestas recibidas respecto a los criterios consultados

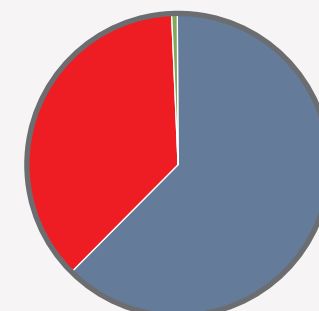
➔ ASPECTOS DE INFRAESTRUCTURA



Respecto a los elementos tangibles y la apariencia visual de las instalaciones, presencia del personal y materiales de comunicación en general, se encuentra:

| Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho |
|----------------|------------|--------------|
| 62,65% | 36,69% | 0,66% |

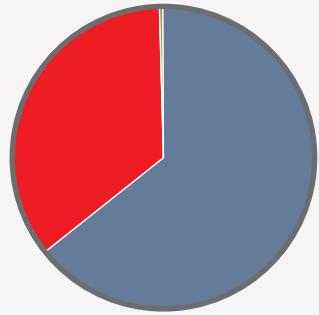
➔ FIABILIDAD DE LOS SERVICIOS



Respecto al cumplimiento de la Mutual para brindar los servicios prestados, se encuentra:

| Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho |
|----------------|------------|--------------|
| 64,36% | 35,20% | 0,44% |

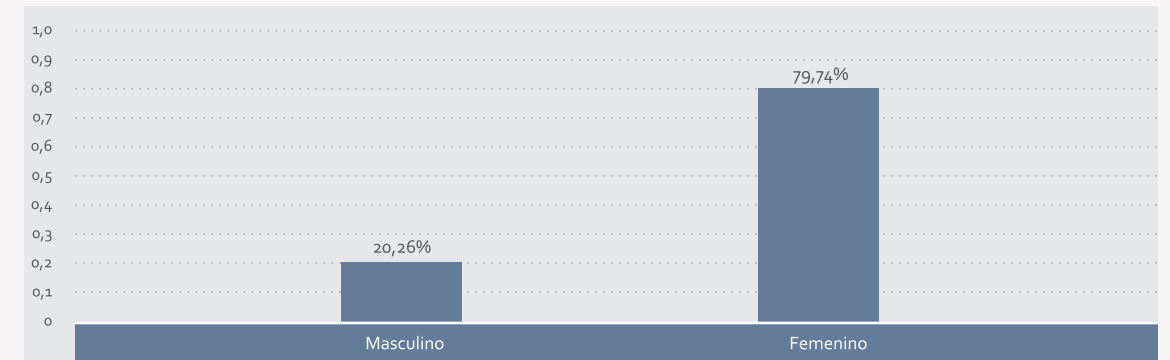
→ CAPACIDAD DE RESPUESTA



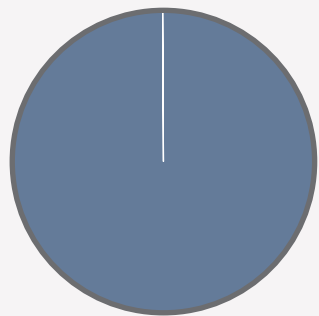
En relación a la disposición y voluntad para ayudar y proporcionar el servicio esperado, se encuentra:

| Muy satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho |
|----------------|------------|--------------|
| 67,47% | 32,20% | 0,33% |

→ SEXO



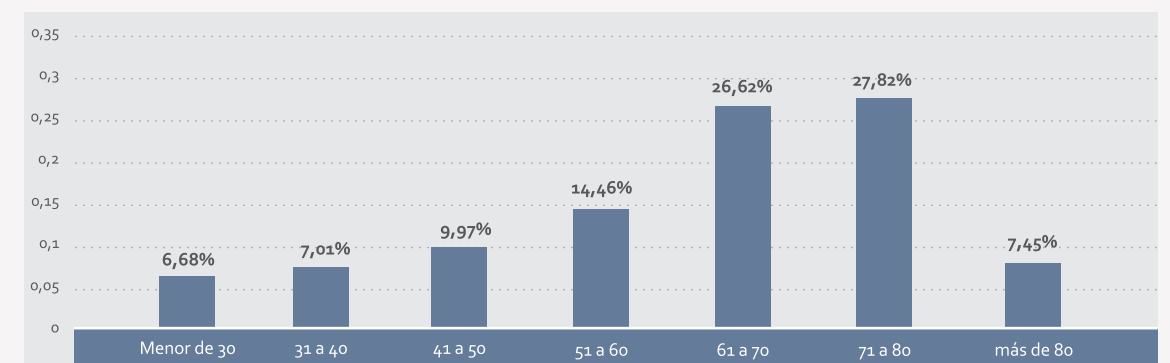
→ CONFIANZA Y CREDIBILIDAD



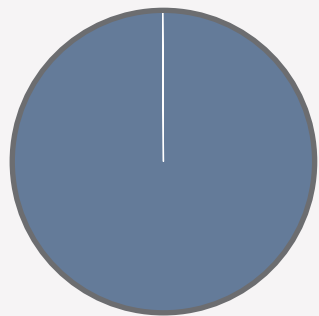
La atención y los conocimientos demostrados por el personal de la institución le generan seguridad y tranquilidad.

| Si | No |
|------|----|
| 100% | 0% |

→ RANGO DE EDAD

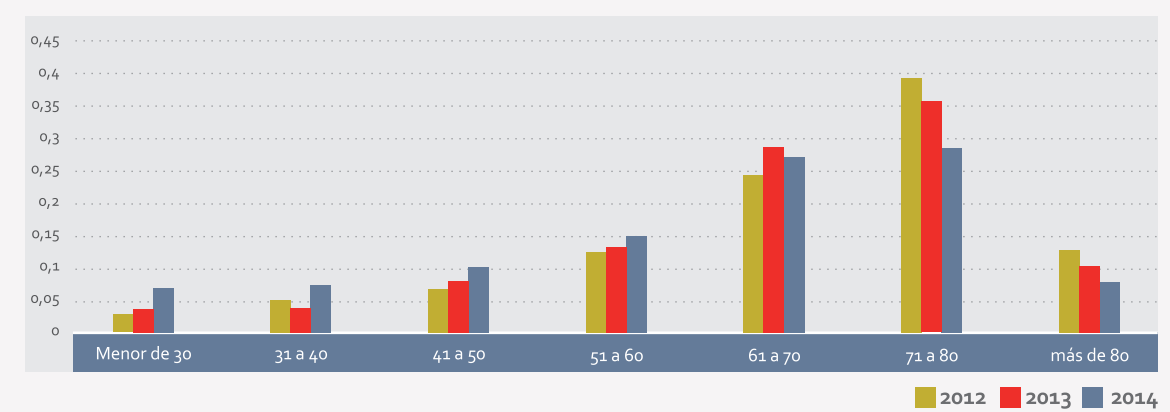


→ LA MUTUAL ES CONFIABLE Y LA RECOMIENDO

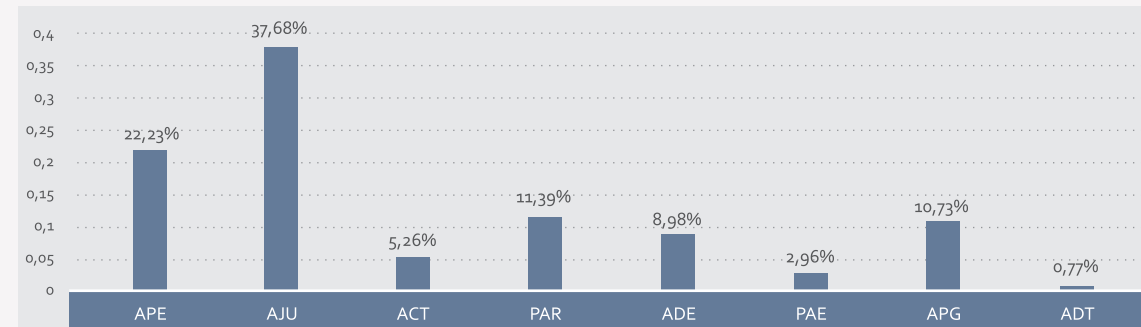


| Si | No |
|------|----|
| 100% | 0% |

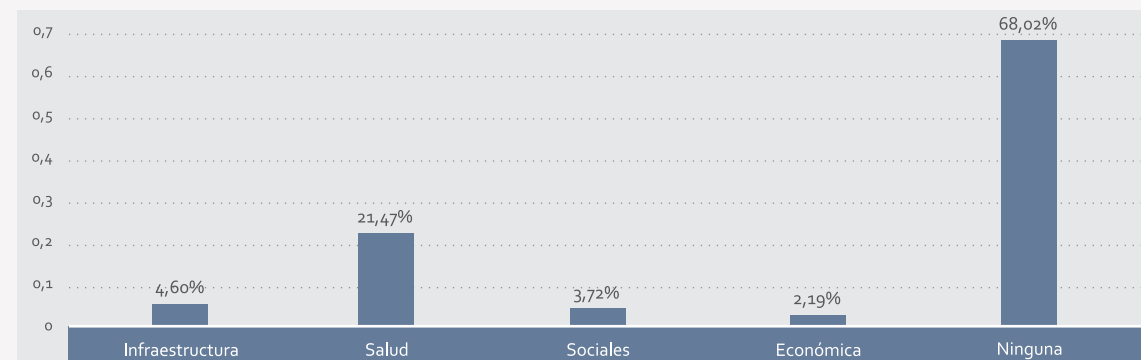
→ RANGO DE EDAD 2012 / 2014



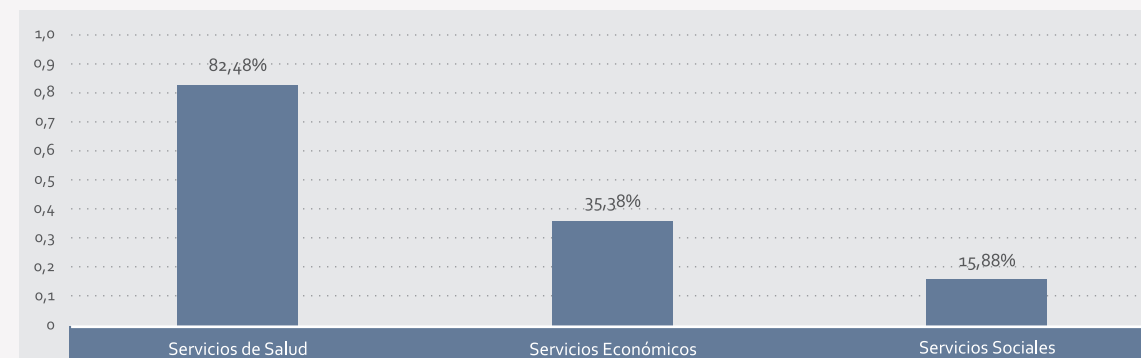
→ POR CATEGORÍA



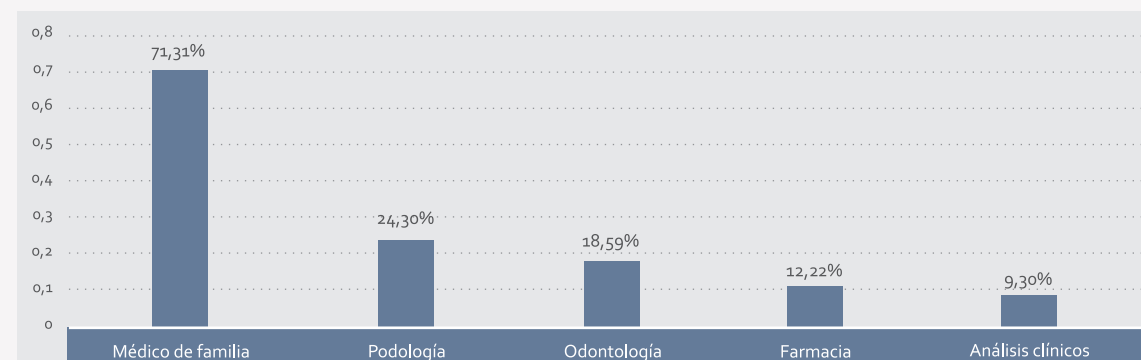
→ SUGERENCIAS



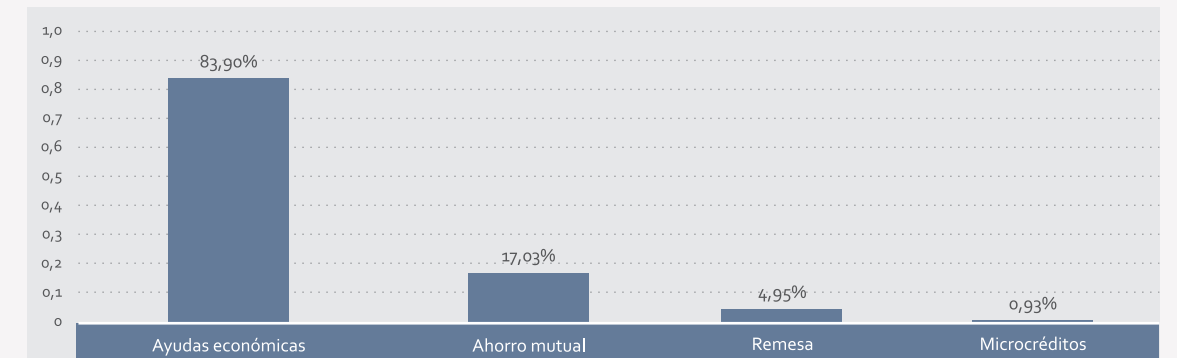
→ USO DE LOS SERVICIOS



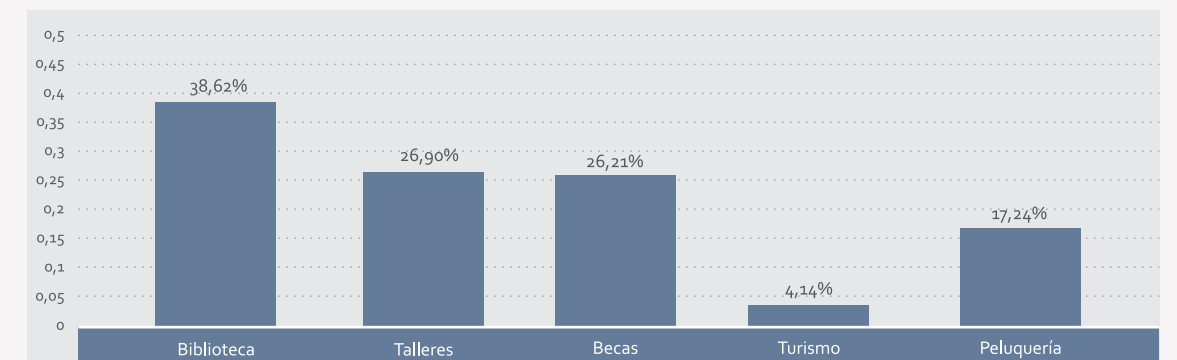
→ SERVICIO DE SALUD



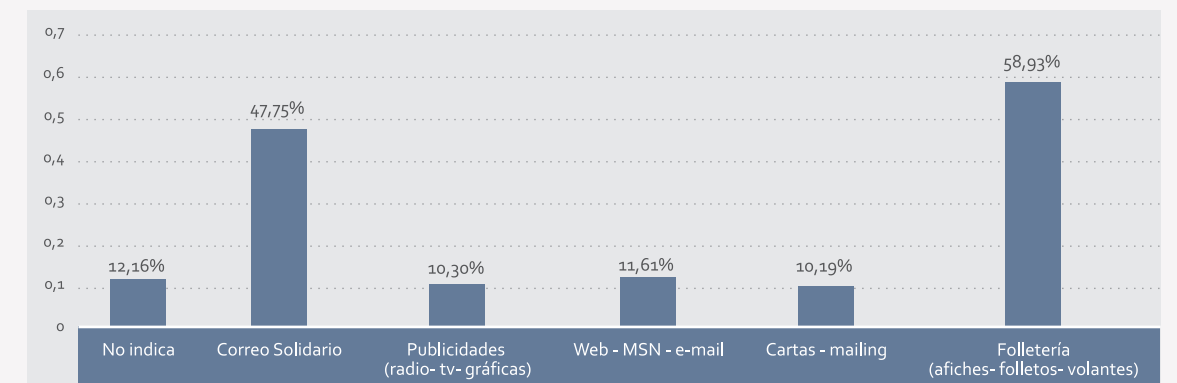
→ SERVICIO ECONÓMICO



→ SERVICIO SOCIAL



→ MEDIOS POR LOS CUALES SE INFORMA EL ASOCIADO



CAPÍTULO VI

COP - Pacto Muncial de Naciones Unidas



Siete años de compromiso y adhesión a los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la Mutual lo expresa en su Comunicación del Progreso la cual ha sido destacada desde el año 2011, con la categoría de Advanced.

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 N° 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

2014 las mejoras obtenidas en relación al mantenimiento del servicio y la promoción de la prevención y el control previo

- 41 % de incremento en los análisis clínicos autorizados, 7% de incremento en las prácticas especializadas, tales como estudios cardiológicos, ecografías, estudios ginecológicos, radiografías, entre otros.
- 38952 fueron los socios atendidos en los consultorios odontológicos,
- 44 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 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 1980 niños, se realizaron 5144 consultas al servicio de nutrición, y en relación a la educación se incrementó en un 12 % la cantidad de becas 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 1404 artículos (guardapolvos, zapatillas y útiles), tanto para nivel primario como preescolar y se prestaron más de 6499 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 160 casos, lo que representa un crecimiento significativo del servicio respecto del año 2013 en un 37%.

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 pag. Taller de atención primaria de la salud destinado a la Comunidad.

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.

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 donde 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 donde se da cuenta de todos los logros alcanzados en materia de servicios y acción social junto a nuestros asociados año tras año. Y se expone como documento público en la página web de la institución, así mismo allí se puede observar la amplia gama de servicios a los que el asociado puede acceder.

También se edita al final de cada ejercicio económico la “Memoria y Balance”, esta expone una síntesis de lo actuado y todos los movimientos contables de la Mutual. Debido a regulaciones del sector Mutual, el balance contable debe ser enviado electrónicamente a el organismo de control INAES para su aprobación.

Principio N° 2

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

La Mutual desde su concepción se ha esforzado para que ninguna persona, cuyo trabajo es contribuir con nuestra misión, sufra el menoscabo de sus derechos **fundamentales o se ocasionen daños mentales o físicos**. En este sentido se han mantenido los principios de adhesión voluntaria, organización democrática de sus órganos de conducción y se han desarrollado servicios para tal fin: ADF (Asistencia para el desempeño funcional) y Subsidio por discapacidad – ver página 29 - del Balance Social 2014, 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. En este marco destacamos: Jornadas sobre “Maltrato al adulto mayor”: Se realizaron dos tardes los días 10 y 17 de julio de 2014, en el anexo Caucete. Con el objetivo de brindar información a los asociados sobre los derechos de las personas mayores; visibilizar los tipos de



abuso, maltrato y discriminación y promover la cultura del “buen trato” hacia el adulto mayor. Del mismo participaron 35 personas. Así mismo, En la Delegación Jujuy, el día 25 de junio de 2014, se llevo adelante un “Taller de derechos en los adultos mayores” cuyo objetivo fue fomentar una mirada positiva respecto a la vejez y la etapa de envejecimiento y generar espacios de debate en cuanto a los temas, vejez y derechos de los adultos mayores. Participaron de este espacio 22 personas.

Difusión de los derechos de niños/as y adolescentes

Durante el mes de agosto se realizaron en todo el país actividades en pos de la difusión de los derechos del niño, a través de jornadas festivas de celebración del día del niño y la búsqueda de reflexión con las familias, con propuestas lúdicas. Además se integro este festejo al Programa de AMPF “Ellos pintan fuerte” trabajando también la temática del cuidado del medio ambiente. A su vez cuida la integridad física de sus empleados cumpliendo, y haciendo cumplir las normas de seguridad en el trabajo.

Principio N° 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 N° 14.250 y modificaciones – de Convenios colectivos de trabajo -, entre otras. También existe el convenio N° 154 de la OIT (1981) sobre la negociación colectiva. Por su parte, la Mutual, como lo ha establecido en sus Estatutos y en sus comunicaciones sociales, todo el personal, cualquiera fuera su nivel o capacidad tiene derecho a formar sindicatos o afiliarse. Todo esto con el fin de proteger sus derechos individuales y colectivos sin discriminación de ninguna especie, generando un vínculo de comunicación permanente con los dirigentes sindicales que integran los órganos directivos y asegurar el reconocimiento de las organizaciones representativas, a los fines de la negociación colectiva, contemplando también la igualdad ocupacional entre hombres y mujeres y estableciendo, a través del Departamento de Recursos Humanos, un conjunto de políticas y programas, que abarcan desde tareas de capacitación hasta **seguimiento funcional, donde las preocupaciones e inconvenientes en la tarea cotidiana, configuran un quehacer sostenido y preponderante.**

Principio N° 4 El compromiso mutual con la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio no solamente se declara como principio esencial.

La Argentina por adherir a las Normas Internacionales de Trabajo de la OIT, también se une al convenio 105 sobre la abolición del trabajo forzoso (1957). La Mutual, por su esencia misma, conformada por trabajadores y en base a los principios de ayuda mutua y solidaridad ha proporcionado todos los mecanismos para que este flagelo haya quedado totalmente eliminado de su ámbito de labor. Asimismo ha integrado entidades de segundo y tercer grado -FEDEMB 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 comunicando e informando a través del boletín interno “Miradas Abiertas”. También en el marco del Espacio de Formación Continua desarrollado por AMPF a partir de la implementación del Programa de Cuidadores Domiciliarios donde se tocaron temas de interés personal vinculados a derechos laborales, cuidados del cuidador, entre otros.

Principio N° 5
El mismo compromiso mutual y la misma relevancia, se ha concedido al cumplimiento de la erradicación efectiva del trabajo infantil.

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

A su vez, para erradicar el trabajo infantil, la Mutual procura garantizar un salario digno a sus empleados, alineándose a los montos propuestos por la confederación que nos representa -CONAM- y el sindicato -UTEDyC - . De esta manera, garantizando un salario digno para los adultos, se previene que los menores deban salir a trabajar.

Principio N° 6
También es declarado el compromiso mutual en materia de no discriminación.

Desde sus orígenes la Mutual no fomenta ni promueve ningún tipo de discriminación. Esto consta en el principio mutualista número 3 de “Neutralidad Institucional” – ver *página 23* - del Balance Social -. A su vez, realiza diferentes acciones para promover la equidad entre los trabajadores.

Equidad en salarios y puestos de trabajo

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

Equidad en el trato según nacionalidad

El personal contratado de otra nacionalidad es tratado de la misma manera que un argentino nativo.

Equidad en la selección del personal

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

Equidad de género

Desde la Mutual se realizan diferentes acciones que buscan eliminar las diferencias entre los géneros. La Ley de Contrato de Trabajo N° 20744 prohíbe el trabajo de la mujer embarazada durante los 45 días anteriores al parto y hasta los 45 días posteriores al mismo (conocida como Licencia por Maternidad). Previamente a la finalización de dicho período de 90 días la trabajadora puede optar por:

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

En el caso de la licencia por nacimiento del personal masculino, la Mutual ha incrementado la cantidad de días de licencia por nacimiento de hijo a 7 días corridos, contados desde la fecha de nacimiento (incluye

sábados, domingos y feriados).

Otro beneficio es el “Jardín Maternal”. Este beneficio está orientado a la protección de la familia, ayudando económicamente al empleado a cubrir el gasto del Jardín Maternal o persona al cuidado de su hijo durante sus primeros años. Consiste en un adicional mensual en el recibo de haberes en concepto de “Jardín Maternal” a los empleados que tengan uno o más hijos de 45 días a 2 años de edad inclusive. Gozan de este beneficio 39 empleados.

Desde la Mutua 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.

Se realizó una capacitación sobre Violencia de Género, trabajando conjuntamente con el Consejo Nacional de las Mujeres. Durante 2014 se han capacitado 24 trabajadoras sociales, permitiéndoles adquirir mayores herramientas para asesorar y acompañar a socias víctimas de violencia.

En concordancia a este principio es que AMPF se integra al trabajo de ODEMA (Organización de Entidades Mutuales de América) en todas sus comisiones de trabajo: Mujeres, Red de Jóvenes, Adultos mayores y Pueblos originarios.

AMPF participó del Webinar:

“Derecho al Buen trato” - 10 de diciembre

En el marco del día Internacional de los Derechos Humanos y modo de cierre de año, Odema a través de sus comisiones: Odema Mujeres, Red de Jóvenes de Odema, Adultos Mayores y Pueblos Originarios, realizó una conferencia web sobre el “Derecho al Buen Trato”.

La violencia, el abuso y el maltrato forman parte de un problema social, que afecta a un gran número de mujeres, niños, ancianos y a la sociedad en su conjunto, y atenta contra los Derechos Humanos. La prevención comienza con la sensibilización y una manera importante de crear conciencia, tanto en el público general como en los profesionales involucrados, es mediante la educación y la capacitación.

Este webinar, o conferencia web, tuvo como fin reflexionar sobre las formas de maltrato a las personas y sus efectos, y reconocer el buen trato como un derecho de todos.



Principio N° 7

Se declara el compromiso mutual y la pertenencia al principio de apoyo a un enfoque preventivo frente a los desafíos de medio ambiente.

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

Principio N° 8

Se declara el compromiso mutual específico para promover una mayor responsabilidad ambiental.

El recicle de los desechos, 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.

Este año en ocasión del Concurso Anual para niños “Ellos pintan fuerte” se utilizó la consigna “Todos juntos jugando nuestros juegos”, la cual estaba relacionada con el cuidado del medioambiente. Instando a los niños a utilizar hojas recicladas.

Ver Huertas Comunitarias pag.27

Principio N° 9 La Mutual declara su compromiso específico de alentar y aplicar tecnologías, respetuosos del medio ambiente.

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

Principio N° 10 La Mutual ha declarado, estatutaria y reglamentariamente, su compromiso específico para trabajar contra la corrupción en todas sus formas y cualquiera sea el grado en el que se manifieste.

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

Participación en eventos de Pacto Global

Jornada conjunta AMPF- ODEMA y Pacto Global

El día 1° de octubre 2014, hemos organizado en forma conjunta AMPF- ODEMA y Pacto Global Argentina una jornada informativa sobre responsabilidad social y transparencia titulada “Comunicando el accionar de las organizaciones del Pacto Global de las Naciones Unidas: desarrollo de la COE”.

El encuentro, que tuvo lugar en el auditorio del Instituto de Capacitación Mutual Carlos Castillo de AMPF en la ciudad de Buenos Aires.

Objetivo del encuentro

En consecuencia, el objetivo del encuentro es informar a los participantes del Pacto Global sobre esta nueva política, los requisitos y, también, compartir experiencias de organizaciones no empresariales que tienen experiencia en la materia.

Desarrollo del evento

Se organizaron tres paneles en los cuales se habló acerca de la nueva manera de reportar que solicita Pacto Global a nivel mundial para sus organizaciones no corporativas llamada COE (comunicación de involucramiento) la cual será exigible a partir del 31 de octubre de 2015.

Panel 1: Comunicación de Involucramiento: actualización de la política introducida por el Pacto Global para las organizaciones no empresariales

A cargo del Sr. Flavio Fuertes, Coordinador de la Red Argentina del Pacto Global

Panel 2: Transparencia, integridad y generación de confianza: la importancia de la COE del Pacto Global

A cargo del Ing. Luis Trama- IRAM, Dr. Raúl Consens- Rotary Club

Panel 3: Legitimando el accionar de las organizaciones sin fines de lucro: el caso del Balance Social

A cargo de la Lic. Ma. Fernanda Sigliano y la Lic. Celeste Meza Asociación Mutual de Protección Familiar (COP) y de ODEMA (COE)

Asistentes: 40 personas.

Participación en la Grupo de trabajo “Empresas por la igualdad”

AMPF ha sido convocada en el mes de agosto de 2014 a participar de un grupo de trabajo denominado “Empresas por la igualdad” impulsado por Pacto Global de Naciones Unidas, PNUD y Carrefour.

Conformado por aproximadamente 25 empresas y organizaciones líderes se trabajaron las temáticas de desigualdad entre hombres y mujeres y sus distintos abordajes, para poder realizar un intercambio de experiencias y realidades existentes.

El trabajo se realizó en 4 reuniones:

Primer encuentro. 18 de septiembre de 2014: se abordaron los distintos enfoques para abordar las desigualdades: Derechos humanos, Desarrollo humano y Género.

Segundo encuentro. 14 de octubre de 2014: Pasos previos para implementar una Política de igualdad.

Tercer encuentro. 21 de noviembre de 2014: Dimensiones para abordar la Igualdad de Género en las organizaciones.

Cuarto encuentro. 11 de diciembre de 2014: Dimensiones para abordar la Igualdad de Género en las organizaciones.



Se realizo el análisis de estas dimensiones las cuales se corresponden con los principios para el empoderamiento de las mujeres definidos en marzo 2010 por ONU mujeres.

Los cuales son:

- 1- Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
- 2- Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo; respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- 3- Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4- Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- 5- Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.
- 6- Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
- 7- Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

La propuesta final es que todas las empresas y organizaciones que participamos del grupo de trabajo hagamos una firma conjunta de estos principios en Marzo 2015, en el marco de los gestos por el Día internacional de las mujeres.

Conclusiones

Los resultados de este trabajo y entrenamiento nos permiten comenzar a desarrollar un análisis respecto a nuestra realidad organizacional, teniendo herramientas para capacitarnos y disponiendo del apoyo de PNUD para hacer un diagnostico y definir nuestra Política de Igualdad.

IV Foro Empresarial Regional del Pacto Global de Naciones Unidas

“Responsabilidad y Sostenibilidad”, convocados por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social 03 y 04 de Noviembre, en el Palacio San Martín, CABA
Auspiciado por el Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe y la Red Pacto Mundial Argentina
Asistente: María Fernanda Sigliano

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