EDICIÓN
ANIVERSARIO
10
años

SERVICIO SOCIAL SUBSIDIOS BECAS BIBLIOTECA AS
ESORAMIENTO LEGAL Y PREVISIONAL TURISMO PR
VEEDURÍA MUTUAL PADRINO SOLIDARIO ATENEO M
UTUAL PODOLOGÍA FARMACIA MUTUAL ELEMENTO
ORTOPÉDICOS ÓPTICA AYUDAS ECONÓMICAS SERV
IO SOCIAL SUBSIDIOS BECAS BIBLIOTECA ASESORA
IENTO LEGAL Y PREVISIONAL TURISMO PROVEEDU
A MUTUAL PADRINO SOLIDARIO ATENEO MUTUAL
ODOLOGÍA FARMACIA MUTUAL ELEMENTOS ORTOP
DICOS ÓPTICA AYUDAS ECONÓMICAS SERVICIO SOC

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

Balance Social 2009

Contenido

Visión, Misión, Virtudes y Política de Calidad de AMPF pág. 07

Capítulo I **Introducción al Balance Social** pág. 09
Hechos destacados 2009 pág. 11
Así nos damos a conocer en el ámbito nacional e internacional pág. 12

Capítulo II **Cuadro de Balance Social al 31/12/09** pág. 15

Capítulo III **Principios del Mutualismo: aspectos cualitativos** pág. 21
3.1 **Adhesión Voluntaria** pág. 21
3.1.1 Asociados pág. 21
Gráfico: Motivos de baja pág. 21
Gráfico: Medios de conocimiento pág. 21
Gráfico: Tendencia mensual de altas pág. 22
Grafico: Padrino Solidario pág. 22

3.2 **Organización Democrática** pág. 23
3.2.1 Comisión Directiva vigente pág. 23
3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos pág. 24
3.2.3 Participación de los asociados pág. 25

3.3 **Neutralidad Institucional** pág. 25
3.3.1 Composición de asociados por edad pág. 25
Composición de asociados por sexo pág. 26
3.3.2 Nuestra gente: Caracterización del staff pág. 26
Gráfico: Composición por sexo y por nivel jerárquico pág. 26
Gráfico: Dedicación del staff pág. 26
Gráfico: Vinculación del staff pág. 27

Gráfico: Distribución por lugar de trabajo pág. 27
Gráfico: Composición por antigüedad pág. 27
Gráfico: Composición por nivel de estudio pág. 27
Gráfico: Composición por edad pág. 27

3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir pág. 28
3.4.1 Servicio Social pág. 28
Origen del servicio pág. 28
Resultados de las auditorias de Calidad del Servicio Social en las Delegaciones pág. 28
Casos destacados del Servicio Social 2009 pág. 28
3.4.1.1 Becas pág. 29
Seguimiento de becas: conclusiones pág. 29
Gráfico: Rango de edad de los becados entrevistados pág. 29
Gráfico: Destino del beneficio pág. 29
Gráfico: Conformidad con el servicio pág. 30
3.4.1.2 Servicio de Orientación y capacitación ocupacional pág. 30
Gráfico: Cantidad de Becas según tipo y sexo pág. 30
Gráfico: Nivel de Estudio de los asociados de AMPF que poseen Becas de Computación pág. 30
Gráfico: Cantidad de becas de Computación y Oficio por sexo y edad pág. 31
Gráfico: Nivel de Estudio de los asociados de AMPF con Becas de Oficio pág. 31
Gráfico: Tipo de actividad de los asociados becados (computación y oficios) pág. 31
Cuadro: Solidaridad en números pág. 32
Articulaciones con organizaciones locales pág. 32
3.4.1.3 Biblioteca pág. 34
Gráfico: Detalle de libros prestados durante 2009 pág. 34
Gráfico: Resultados encuesta de satisfacción a los asociados pág. 34
3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria pág. 34
Resultados encuesta de satisfacción a los asociados pág. 34
3.4.1.5 Asistencia para el desempeño funcional pág. 35
Casos destacados pág. 35
3.4.1.6 Turismo pág. 36
Gráfico: Destinos mas visitados pág. 36
Cuadro: salidas de miniturismo pág. 36
3.4.2 Servicio de Salud pág. 37
Origen del servicio pág. 37
Gráfico: Detalle de interconsultas realizadas pág. 37
Gráfico: Detalle de prácticas pág. 38
Ejemplos de prestaciones brindadas pág. 38
Charlas pág. 38
3.4.2.1 Servicio de kinesiología pág. 38
3.4.2.2 Odontología pág. 39
Gráfico:Prótesis efectuadas pág. 39

		Gráfico: Cirugías odontológicas	pág. 39
	3.4.2.3	Ortopedia	pág. 40
		Gráfico: Artículos entregados	pág. 40
	3.4.2.4	Óptica	pág. 40
		Gráfico:Lentes entregados por delegación	pág. 40
3.5		**Capitalización Social de los excedentes**	pág. 41
	3.5.1	Fondo Solidario	pág. 41
		Cuadro: Recursos entregados	pág. 41
	3.5.2	Calidad	pág. 41
	3.5.3	Mejoras	pág. 42
3.6		**Educación y Capacitación Social y Mutual**	pág. 43
	3.6.1	Cursos organizados por la Mutual	pág. 43
		Cursos organizados por terceros	pág. 43
		Gráfico: Cantidad de cursos realizados por área	pág. 44
	3.6.2	Cursos abiertos a la comunidad	pág. 44
	3.6.3	ODEMA	pág. 45
		Detalle de actividades organizadas	pág. 45
3.7		**Integración para el Desarrollo**	pág. 45
	3.7.1	Detalle de Presentaciones Institucionales	pág. 45
	3.7.2	Mutuales en Convenio	pág. 46
	3.7.3	Convenios Internacionales	pág. 47
	3.7.4	Participación en Confederaciones y Federaciones	pág. 48
	3.7.5	Participación en Congresos Nacionales e Internacionales	pág. 49
	3.7.6	Detalle de campañas especiales	pág. 51
Capítulo IV		**Programas. concursos y eventos**	pág. 53
		VI Concurso Literario: Humanidades	pág. 53
		Muestra itinerante	pág. 54
		III Concurso de fotografía : Líneas de tiempo	pág. 54
		Programa "Ellos pintan fuerte"	pág. 54
Capítulo V		**Encuesta nacional 2009**	pág. 55
Capítulo VI		**COP - Pacto Mundial de Naciones Unidas**	pág. 57
Una invitación a acercarse			pág. 65

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

Visión

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

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

Misión

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

Virtudes

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

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

- **Honestidad**
  procedimientos transparentes, comunicación y responsabilidad ante nuestros representados.

. Idoneidad

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

. Organización

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

Política de Calidad

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

Capítulo 1

Introducción al Balance Social

En el año 2000 la Mutual elaboró su primer Balance Social, constituyendo este hecho, en su momento, una realización de avanzada dentro del sistema Mutual Argentino, dado que inauguraba el uso de esta herramienta para comunicar a las familias asociadas, las actividades desarrolladas por la Entidad, poniendo el énfasis en la incidencia social de las mismas, al margen de los aspectos económicos que son materia del balance contable correspondiente.

Este año editamos por 10º vez consecutiva este instrumento demostrativo de la labor realizada por la Mutual durante 2009 y nos vemos obligados a comentar, repitiendo lo dicho en el año 2000, que es también, quizás, nuestra Organización la única dentro del movimiento mutual nacional que efectúa esta información destinada a sus asociados.

El principio de transparencia institucional, que es uno de los pilares para lograr confiabilidad, es sin lugar a dudas la base principal de una Entidad integrante del sistema social y solidario por excelencia como es la nuestra.

Si bien es cierto que el Balance Social no es la única manifestación que avala esa transparencia institucional, no lo es menos que es una forma insuperable de dar cuenta del cumplimiento de ese principio.

Las estadísticas que enumeran los variados servicios que brinda la Mutual a sus asociados, permite advertir el incremento en la cantidad y calidad de los mismos y que esta dinámica es incesante.

Esta aseveración, puede fundamentarse repasando algunos de los nuevos servicios que se fueron incorporando a lo largo del año 2009, como así también el mejoramiento constante de los que se encuentran en vigencia.

No podemos omitir comentar, que es motivo de legítimo orgullo para la Mutual que haya sido materia de interés académico nuestro Balance Social y que por tanto ha sido requerida la participación del personal del área de Servicio Social en foros de Organizaciones Civiles para informar e instruir sobre la

elaboración de este documento y otro tanto ocurrió con el INAES que también convocó a nuestra Entidad para difundir esta herramienta en la comunidad mutualista en general.

Por Comisión Directiva
Alfredo Sigliano, Presidente

Hechos destacados 2009

Cumplimos 15 años

Tres lustros han pasado desde aquel 24 de marzo de 1994, cuando con más ilusión y esperanza que certidumbre, encaramos la creación de una entidad "abierta a la comunidad", en condiciones estatutarias favorables para respaldar a nuestra querida Mutual del Personal de Comunicaciones, a la sazón, al borde de la extinción por el efecto perverso de medidas antisociales del gobierno de turno.

Lejos estábamos de imaginar, que transcurridos estos quince años de existencia, tiempo por lo general irrelevante en una organización mutual, nos encontraríamos en una situación de privilegio dentro del sistema nacional y con proyección al terreno internacional inédita en nuestro país.

Alfredo Sigliano fue designado representante del mutualismo americano en la AISS

El organismo internacional lo confirmó como vicepresidente de la comisión técnica de la mutualidad. Mediante una misiva en nombre de la presidente, señora Corazón de la Paz-Bernardo y del presidente de la comisión técnica de la mutualidad, señor Jean-Fhilippe Huchet, y firmada por el secretario general, señor Hans-Horst Konkolewsky, la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS) acaba de confirmar el nombramiento del señor Alfredo Sigliano, para el trieño 2008-2010.

Pasantías

Entre el 25 y el 27 de noviembre se realizaron en la sede de la Asociación Mutual de Protección Familiar-AMPF- en Buenos Aires, las pasantías presenciales correspondientes al 2º Ciclo de Pasantías de Odema.

Cooperación con Niger

En el marco del Acuerdo de Cooperación firmado entre Odema-AMPF y el Ministerio de la Función Pública y Trabajo de la República de Níger, dio comienzo el pasado 22 de diciembre, el primer curso de capacitación a distancia en idioma francés, denominado "Curso para tutores y referentes de capacitación a distancia". Este nuevo paso en la cooperación a nivel internacional y dentro de la promoción y el desarrollo del mutualismo en todo el mundo, constituye un hito en el accionar de Odema a través de su Instituto de Capacitación. El curso tiene por objetivo principal, a través del intercambio entre los docentes y los líderes educativos de Níger, evaluar las necesidades de capacitación, con el fin de diseñar -a futuro- un programa de formación que involucre el desarrollo de las mutuales de salud.

Presentación de primera COP para Pacto Global de Naciones Unidas

Este informe estará incluido en la edición 2009 del Balance Social de AMPF.

Así nos damos a conocer en el ámbito nacional e internacional

Año 2002

. 3º Encuentro de Graduados en Cooperativismo y Mutualismo organizado por el Colegio de Licenciados en Cooperativismo y Mutualismo. "Experiencia de aplicación del Balance Social en una entidad mutual"

Diciembre 2002

. "Charla sobre Mutualismo y aplicación del Balance Social"

Cátedra de Administración de Cooperativas y otras entidades de la Economía social. Carrera Contador Público y Lic. En Administración de Empresas y economía. Facultad de Ciencias Económicas

Julio y Diciembre de 2002

. "Experiencia de aplicación del Balance Social en una entidad mutual"

Curso de posgrado "Economía Social y Dirección de entidades sin ánimo de lucro Dictado por la Universidad de Tres de Febrero, Centro Cultural Borges

Mayo 2002

Año 2005

. Feria de la Cooperación Municipio de Morón Año: 2005

Desarrollo de Balances Sociales

Año 2006

. Colegio de Graduados en Cooperativismo y Mutualismo CGCyM

Diplomatura Universitaria en Gestión y Desarrollo de Mutuales y Cooperativas

Junio 2006

. Posgrado en Organizaciones Sin Fines de lucro Universidad Nacional de Tres de Febrero

Centro Cultural Borges

Agosto 2006

. II Jornadas sobre Gestión de las organizaciones de la Sociedad Civil

Colegio de Abogados de la Ciudad de Bs As

Organizado por: Posgrado en Organizaciones sin Fines de Lucro de Universidad de San Andres, Universidad Torcuato Di Tella y CEDES

Participación como panelista tema "Modelos de medición de desempeño organizacional y rendición de cuentas"

Noviembre 2006

. II Encuentro Nacional de Mutualidades

Organizado por: ADIM " Asociación de dirigentes mutualistas"

Cuidad de Mar del Plata

Participación como disertante sobre Balance Social.

Noviembre de 2006

. III Congreso Federal de la Economía Social

Organizado por: INAES " Instituto nacional de asociativismo y economía social"

Costa Salguero, Buenos Aires

Panel organizado por el Colegio de graduados en cooperativismo y mutualismo CGCyM para disertar sobre el Balance Social: Diagnóstico y Evaluación Social en cooperativas y mutuales.

Noviembre de 2006

Año 2007

. Colegio de Graduados en Cooperativismo y Mutualismo CGCyM

Diplomatura Universitaria en Gestión y Desarrollo de Mutuales y Cooperativas

Agosto 2007

. Taller Nacional sobre transparencia y Rendición de Cuentas en las organizaciones de la Sociedad Civil

Organizado por: Gadis, SES, Universidad de San Andrés

Diciembre 2007

Año 2008

. Feria de la Cooperación 2008

. III Encuentro regional de la economía solidaria

Organizado por: Municipalidad de Morón- UTDEL- Red de Mercociudades

Octubre 2008

Año 2009

. VII Conferencia regional ISTR América Latina y el Caribe

Tecnológico de Monterrey, Campus Ciudad de México

Organizado por: Tecnológico de Monterrey, Cemefi, ISTR.

Presentación de póster titulado: "Legitimando el accionar de las organizaciones sociales en América: "La experiencia del Balance Social en las mutuales argentinas"

Autoras: Celeste Meza y Fernanda Sigliano.

Julio de 2009

. Cátedra de UNLaM "Seminario de Tópicos de avanzada" carrera Trabajo Social

21 de octubre de 2009, UNLaM, Buenos Aires

Charla sobre el Balance Social de AMPF

. Cátedra de UNLaM "Seminario de Tópicos de avanzada" carrera Trabajo Social

3 de junio de 2009, UNLaM, Buenos Aires

Tema desarrollado: Balance Social de AMPF

Ma. Fernanda Sigliano

. Jornada del Tercer Sector " Incidencia de la OSC (Organizaciones de la Sociedad Civil) en el contexto social actual"

4 de noviembre de 2009, Buenos Aires

Organizado por: Universidad Nacional de la Matanza

Ma. Fernanda Sigliano

Capítulo 2

Cuadro del Balance Social al 31/12/2009

Ejercicio N° 16 del 01/01/2009 al 31/12/2009

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 (%)
Asociados				
Altas de Socios Activos	8686	11334	2648	30%
Altas de Socios Participantes	2102	1635	-467	-22%
Altas de Socios Adherentes	1076	703	-373	-35%
Altas de Socios durante el ejercicio	**11864**	**13672**	1808	15%
Bajas de Socios Activos	7526	6878	-648	-9%
Bajas de Socios Participantes	2186	1736	-450	-21%
Bajas de Socios Adherentes	1165	1122	-43	-4%
Bajas de Socios durante el ejercicio	**10877**	**9736**	-1141	-10%
Saldo Socios Activos Vigentes	64118	68572	4454	7%
Saldo Socios Participantes Vigentes	6785	6689	-96	-1%
Saldo Socios Adherentes Vigentes	1838	1417	-421	-23%
Saldo de Socios Vigentes durante el ejercicio	**72741**	**76678**	3937	5%
Cantidad de empleados asociados	232	225	-7	-3%
Porcentaje de empleados asociados (%)	73	73	0	0%
Padrino Solidario				
Cantidad de Padrinos	2600	3154	554	21%
Cantidad de Ahijados	3057	3469	412	13%
Cantidad de canjes	880	1015	135	15%

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 (%)
Reuniones Comisión Directiva Ordinarias	21	20	-1	-5%
Reuniones Comisión Directiva Extraordinarias.	4	4	0	0%
Asambleas Ordinarias	1	1	0	0%
Asambleas Extraordinarias	1	0	-1	-100%
Delegaciones				
Cantidad de Delegaciones nacionales	33	36	3	9%
Cantidad de Delegaciones internacionales	3	1	-2	-67%
Cantidad de Anexos	36	34	-2	-6%
Participación de los asociados				
Cantidad de llamadas recibidas	6257	10957	4700	75%
Cantidad de llamadas realizadas	1433	2883	1450	101%
Encuestas de satisfacción				
Cantidad de asociados encuestados *-ver capítulos-*	778	722	-56	-7%

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 (%)
Asociados				
Femenino (cant.)	47678	50610	2932	6%
Masculino (cant.)	25063	26176	1113	4%
Femenino (%)	66	66	0	0%
Masculino (%)	34	34	0	0%
Nacionalidades				
Argentina	70395	74785	4390	6%
Paraguaya	648	657	9	1%
Chilena	428	459	31	7%
Boliviana	170	166	-4	-2%
Uruguaya	122	117	-5	-4%
Italiana	265	245	-20	-8%
Española	123	108	-15	-12%
Alemana	22	25	3	14%
Otros (Rumana, Rusa, Siria, Peruana, Colombiana, entre otros)	568	116	-452	-80%

3.3 Principio de NEUTRALIDAD INSTITUCIONAL

Empleados				
Femenino (cant.)	176	170	-6	-3%
Masculino (cant.)	143	148	5	3%
Femenino (%)	55	53	0	-3%
Masculino (%)	45	47	0	4%

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 (%)
Servicios y Beneficios				
Servicios Locales				
Cantidad de servicios ofrecidos	24	23	-1	-4%
Ayudas Económicas				
Fondos Propios (FP) y Fondos de Terceros (FT)				
Ayudas otorgadas FP y FT	48173	55,303	7130	15%
Plazo promedio (meses)	23,35	25,31	2	8%
Tasa (%)	25	52	27	108%
Servicio de Salud				
Profesionales	252	310	58	23%
Socios con Módulo Ambulatorio	52670	46906	-5764	-11%
Delegaciones y anexos en la que se presta	69	61	-8	-12%
Consultas atendidas	73147	83491	10344	14%
Prestadores externos	365	407	42	12%
Puntos de Retiro de residuos patológicos	35	38	3	9%
Interconsultas y análisis complementarios *ver nota 1*		16274	-8455	-34%
Prácticas especializadas *ver nota 1* *nuevo indicador*	24729	18748	18748	100%
Análisis clínicos *ver nota 1* *nuevo indicador*		9140	9140	100%
Odontología				
Total de socios atendidos	9629	13792	4163	43%
Profesionales	53	56	3	6%
Practicas realizadas *nuevo indicador*	-	1481	1481	100%
Servicio de óptica				
Lentes entregados	1248	3376	2128	171%
Programa de medicamentos				
Socios beneficiados históricamente	3494	5011	1517	43%
Socios que iniciaron el programa *nuevo indicador*	-------	949	949	100%
Medicamentos entregados HTA (cant de blisteres)	99643	121294	21651	22%
Medicamentos entregados Diabetes (cant. de blisteres)	43970	50253	6283	14%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Ortopedia				
Elementos entregados	1433	1727	294	21%
Artículos comprados	1087	1277	190	17%
Farmacia				
Socios atendidos en Sede Central	1798	1891	93	5%
Socios atendidos en Delegaciones	6001	5975	-26	0%
Pedidos de Socios en Delegaciones	25002	22984	-2018	-8%
Socios otras mutuales atendidos por convenio	3930	1474	-2456	-62%
Promedio de Descuento realizado (%)	31,01	33,5	2	8%
Servicio Social				
Profesionales	38	31	-7	-18%
Socios atendidos	10106	8494	-1612	-16%
Orientación y capacitación ocupacional				
Proyecto Ocupacional				
Socios orientados en entrevistas individuales	659	318	-341	-52%
Socios que participaron en talleres grupales	274	221	-53	-19%
Capacitación Laboral				
Socios becados en cursos de oficios y otros	177	83	-94	-53%
Recreación y ocupación del tiempo libre				
Socios participantes en jornadas	4060	2238	-1822	-45%
Socios participantes en talleres	730	713	-17	-2%
Voluntarios	104	100	-4	-4%
Emergencia habitacional y alimentaria				
Cantidad de casos de Emergencia Habitacional	10	18	8	80%
Cantidad de casos de Emergencia Alimentaria	6	12	6	100%
Asistencia para el desempeño funcional (ADF)				
Cantidad de casos	14	47	33	236%
Subsidios y Asignaciones				
Por fallecimiento (cant.)	653	530	-123	-19%
De sepelio (cant.)	425	642	217	51%
Por discapacidad (cant.)	160	137	-23	-14%
Por casamiento (cant.)	61	49	-12	-20%
Por nacimiento y/o adopción (cant.)	71	70	-1	-1%
Total Subsidios y asignaciones entregados (cant.)	1370	1428	58	4%
Subsidios por escolaridad primaria				
Cantidad de Subsidios	286	334	48	17%
Cantidad de Beneficiarios (hijos y nietos)	716	782	66	9%
Elementos entregados	2217	1749	-468	-21%

3.4 Principio de CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA ACORDE A LOS SERVICIOS A PERCIBIR

Becas				
Becas secundarias nuevas otorgadas (cant.) *Ver Nota 2*	274	204	-70	-26%
Becas secundarias Renovaciones	261	245	-16	-6%
Becas universitarias y terciarias nuevas otorgadas (cant.)	135	80	-55	-41%
Becas universitarias y terciarias Renovaciones	124	142	18	15%
Total de becas otorgadas (cant.)	794	671	-123	-15%
Biblioteca				
Libros Prestados	6137	6807	670	11%
Libros Comprados	912	1217	305	33%
Fondo Bibliográfico (en unidades)	15781	17559	1778	11%
Turismo				
Operaciones realizadas	204	111	-93	-46%
Personas que utilizaron el servicio *Nuevo Indicador*	-	246	246	100%
Asesoramiento Legal y Previsional				
Asesoramiento Legal - casos atendidos	270	257	-13	-5%
Asesoramiento Previsional - casos atendidos	284	244	-40	-14%
Asesoramiento Legal en Delegaciones	1413	1121	-292	-21%
Proveeduría				
Artículos varios	595	681	86	14%
Correo Solidario				
Ediciones (cant.)	8	8	0	0%
Páginas Promedio (cant.)	32	32	0	0%
Tirada por edición (cant. Ejemplares)	80000	71000	-9000	-11%
Envíos a domicilio (cant.)	62000	65000	3000	5%
Envíos a delegaciones (cant.)	14500	6000	-8500	-59%
Remesas				
Cantidad de operaciones realizadas	782	1191	409	52%
Cantidad de socios que utilizaron el servicio	228	343	115	50%

Nota 1 : A partir de esta edición se desglosan las interconsultas de los análisis clínicos para mejor ilustración.
Nota 2 : Según Acta de Jurado de Becas, 8 de abril de 2009.

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

3.5 Principio de CAPITALIZACIÓN DE LOS EXCEDENTES

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

	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Fondo Solidario				
Casos aprobados (cant.) *Ver Nota3*	159	65	-94	-59%

3.5 Principio de CAPITALIZACIÓN DE LOS EXCEDENTES

Padrinazgos				
Instituciones apadrinadas	1	1	0	0%
Gestión de la Calidad *Nuevo indicador*				
Cantidad de servicios certificados	-	3	3	100%
Cantidad de Auditorias Internas realizadas	-	2	2	100%

Nota 3: Durante 2008 se registraron 68 casos por catástrofes naturales. Ver Balance Social 2008 página 30.
Fuentes: Servicio Social, Servicio de Salud, Recursos Humanos

3.6 Principio de EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN SOCIAL Y MUTUAL

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

	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Cursos para miembros de la Mutual				
Cantidad de cursos organizados por la Mutual	12	18	6	50%
Cantidad de asistentes	214	411	197	92%
Cantidad de cursos organizados por terceros	52	16	-36	-69%
Cantidad de asistentes	60	23	-37	-62%
Cursos abiertos a la comunidad				
Cantidad de cursos organizados por la Mutual	1	2	1	100%
Cantidad de asistentes *nuevo indicador*	-	71	71	100%

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

3.7 Principio de INTEGRACIÓN PARA EL DESARROLLO

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

	Ejercicio anterior	Ejercicio actual	Variación (cantidad)	Variación (%)
Presentaciones Institucionales	4	6	2	50%
Convenios Intermutuales	38	38	0	0%
Convenios Internacionales	6	7	1	17%
Representantes de la Mutual que participan en Federaciones y Confederaciones	6	6	0	0%
Congresos Nacionales e Internacionales	2	10	8	400%
Campañas especiales	42	36	-6	-14%

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

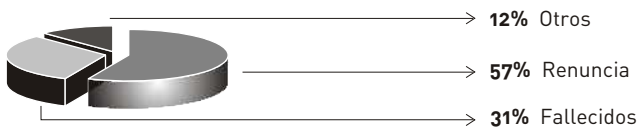
Capítulo 3

Principios del mutualismo: Aspectos cualitativos

3.1 Adhesión Voluntaria

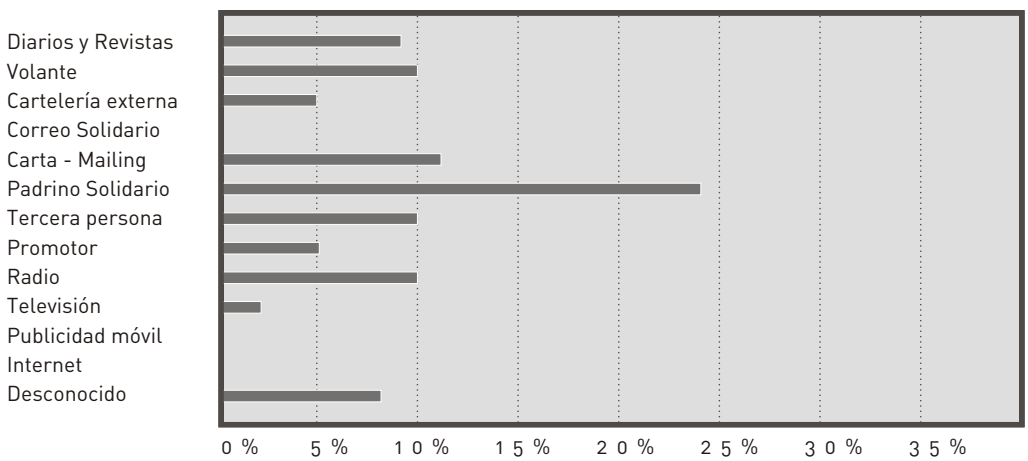
3.1.1 Asociados

Motivo de bajas



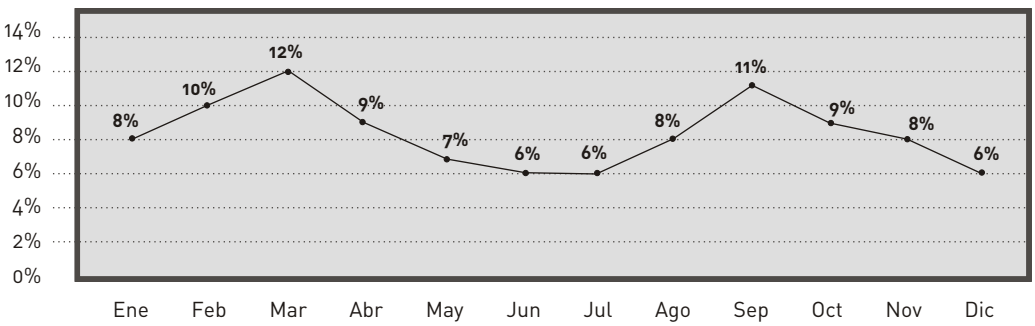
Con este cuadro reflejamos las razones por las que los asociados dejan de pertenecer a la organización, lo que demuestra la voluntad de adhesión.

Medios de conocimiento de la Mutual



Aquí representamos los medios por los cuales se conoce la organización y llevan a la persona a asociarse.

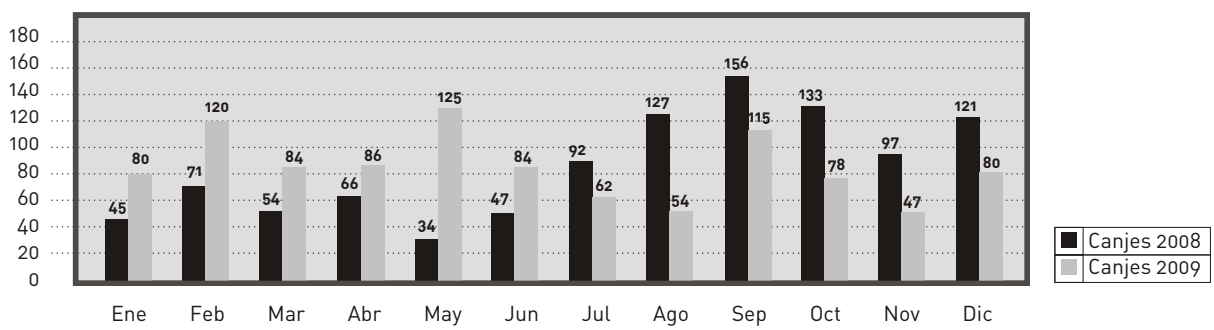
Tendencia mensual de altas



Padrino Solidario

El Programa de Padrino Solidario le otorga puntos a todo asociado que presente un asociado nuevo, puntos los cuales pueden ser intercambiados por premios.

Canjes realizados



3.2 Organización Democrática

3.2.1Comisión Directiva vigente

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

I La realización de reuniones periódicas de La Comisión Directiva en las que se tratan las decisiones estructurales para su aprobación.

II La elección de los miembros de la Comisión Directiva, a través de la aprobación de los candidatos por una Asamblea de Asociados.

Presidente
Alfredo Sigliano

Vicepresidente
Francisco Jose Savoini

Tesorera
Graciela I. Galera

Vocales Titulares
3º Juan Galli

Secretario General
Camilo R. Lanaro

Protesorero
Ulises R. Pistarchi

Vocales Suplentes
1º María Cristina Gonzalez

Secretario Ejecutivo
Dario Martínez Corti

Vocales Titulares
1º Arnoldo H. Cesar

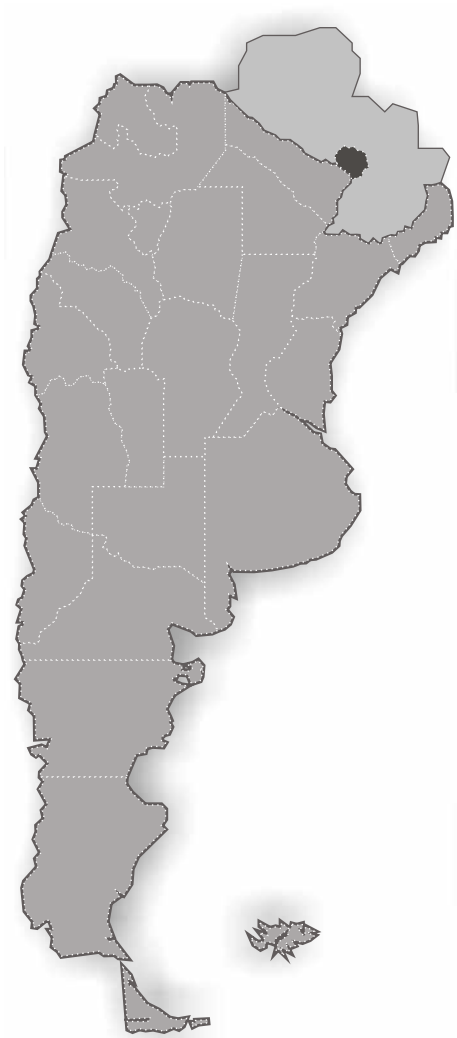
Vocales Suplentes
2º Mario Alfredo Rosales

Secretario de Actas
Andrés B. Román

Vocales Titulares
2º Omar R. Panelli

Vocales Suplentes
3º Olga M. Bálzola

3.2.2 Mapa de delegaciones y anexos



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

Catamarca
Delegación Catamarca

Chaco
Delegación Resistencia
Anexo Roque Sáenz Peña

Chubut
Anexo Comodoro Rivadavia

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

Corrientes
Delegación Corrientes
Delegación Goya
Anexo Curuzú Cuatia

Entre Rios
Delegación Concordia

Formosa
Delegación Formosa

Jujuy
Delegación S. S. de Jujuy

La Pampa
Anexo Santa Rosa

La Rioja
Delegación La Rioja
Anexo Chilecito

Mendoza
Delegación Mendoza
Anexo San Rafael
Anexo Villa Guaymallén

Misiones
Delegación Posadas

Neuquén
Delegación Neuquén
Anexo Cutral Co
Anexo Zapala

Río Negro
Anexo General Roca
Anexo Bariloche

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

San Juan
Delegación San Juan
Anexo Caucete

San Luis
Delegación San Luis
Anexo Villa Mercedes

Santa Cruz
Anexo Río Gallegos

Santa Fe
Delegación Rosario
Delegación Santa Fe
Anexo Carcarañá

Santiago del Estero
Delegación Sgo. del Estero

Tierra del Fuego
Oficina Río Grande

Tucumán
Delegación Concepción
Delegación Tucumán

Paraguay
Delegación Encarnación

Versión correspondiente a la fecha de la edición de este ejemplar. Marzo 2010

3.2.3 Participación de los asociados

"Potenciando una visión compartida": Visitas a delegaciones

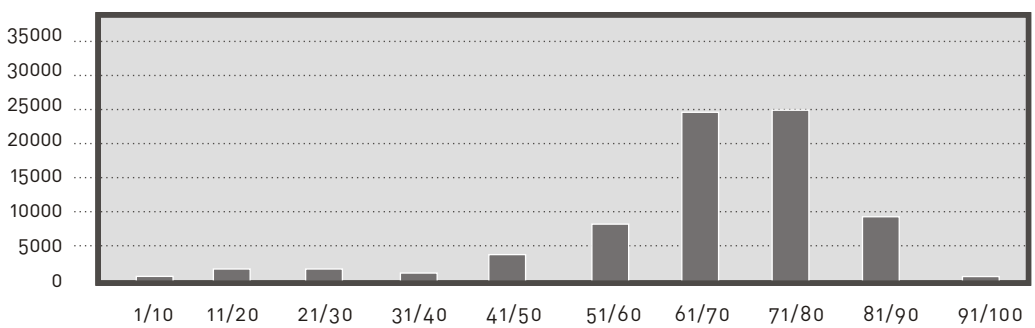
Durante estos encuentros de 3 horas de duración los asociados comparten sus ideas y opiniones con las autoridades de la Mutual.

En 2009 se realizaron dos encuentros. Uno en San Luis y otro en Mar del Plata, en el primero participaron 46 personas y en el segundo, 20.

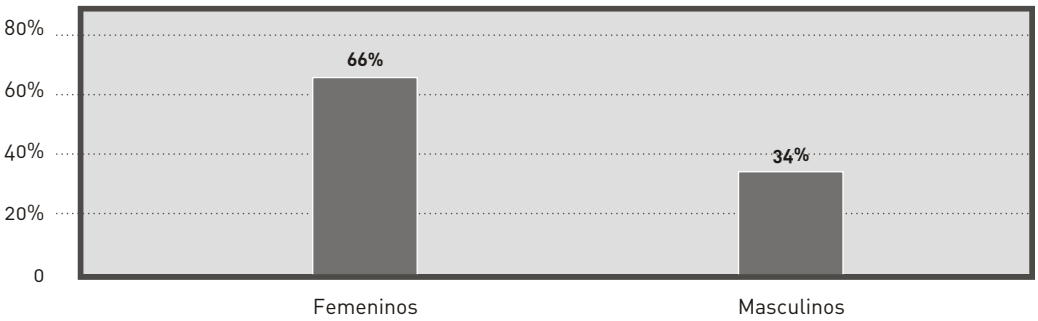
3.3 Neutralidad Institucional

Asociados

Composición de asociados por edad



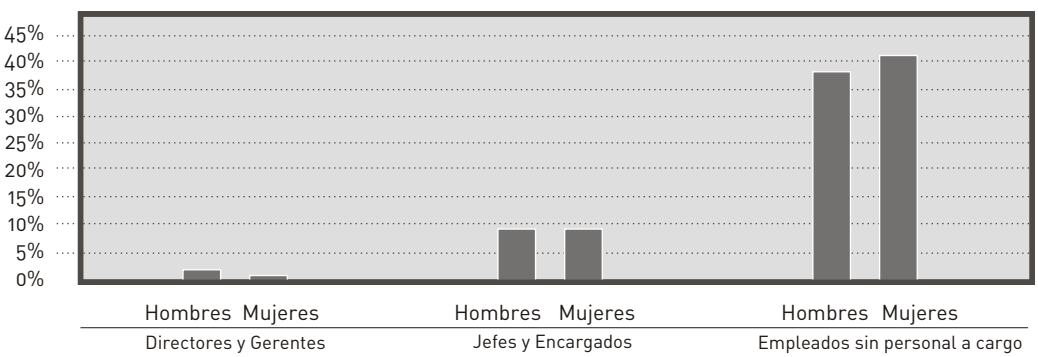
Composición de asociados por sexo



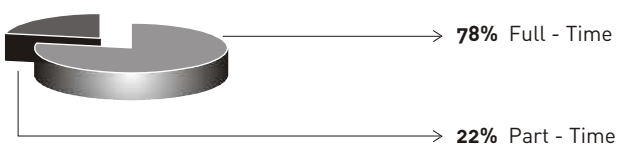
Nuestra Gente

A través de este indicador damos a conocer la composición de la dirección y el staff que conforma la organización, y que tienen a su cargo el dirigir, gerenciar, proyectar, gestionar y brindar los servicios a los asociados.

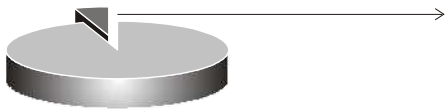
Composición por sexo y por nivel jerárquico



Dedicación del staff



Vinculación del staff



5% Pasantes y contratados

95% En relación de dependencia

Distribución del lugar de trabajo

41% Sede Central

59% Delegaciones y Anexos

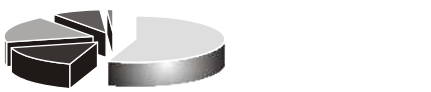
Composición por antigüedad

- **26%** Menos de 2 años
- **50%** Entre 2 y 5 años
- **32%** Entre 6 y 10 años
- **5%** Entre 11 y 15 años
- **1%** Entre 16 y 20 años
- **1%** Más de 20 años

Composición por edad

- **2%** Menos de 20 años
- **17%** Entre 20 y 25 años
- **42%** Entre 26 y 35 años
- **18%** Entre 36 y 45 años
- **14%** Entre 46 y 55 años
- **7%** Más de 55 años

Composición por nivel de estudio



- **55%** Primario o Secundario
- **16%** Técnico o Terciario
- **19%** Universitario en curso
- **9%** Universitario completo
- **1%** Posgrado

3.4 Contribución Económica acorde a los servicios a percibir

3.4.1 Servicio Social

Origen del Servicio

A partir del año 2000 se constituyó el Servicio Social en AMPF, el cual se denominó Red de Asistencia Solidaria. Dicha actividad profesional se inició con la intervención centrada en el asesoramiento y orientación en relación a las problemáticas sociales de los asociados y sus familias. La atención se concretó inicialmente a través de una línea gratuita (0-800) con el fin de habilitar un canal de comunicación equitativo para los socios de todo el país y también en forma personalizada en la Sede Central.

Simultáneamente a la actividad que le dio nacimiento al Servicio Social y que sigue creciendo, se comenzaron a desarrollar e implementar programas y actividades tendientes a mejorar la calidad de vida de los asociados.

Desde el año 2003 y en forma paulatina se incorporaron profesionales en cada una de las delegaciones y anexos con el fin de realizar un seguimiento más completo de los socios y sus problemáticas, buscando la articulación con diferentes organizaciones a los fines de fortalecer las potencialidades y posibilidades de los asociados en su ámbito local. A su vez desde el área se han ido generando en forma continua nuevas acciones para poder dar respuesta apropiada a las personas y sus variadas y profundas necesidades.

Resultados de las auditorias de Calidad del Servicio Social en las Delegaciones

Tomando una muestra de los socios atendidos por servicio social en todo el país, se realizó una encuesta de satisfacción.

Cabe destacar que el 95% de los asociados encuestados se declararon conformes con la atención recibida por parte del trabajador social de su delegación.

Casos destacados del Servicio Social de 2009

Caso 1

Una socia se presentó en el servicio social por la tramitación de una beca universitaria, la que le fue otorgada, ya que se encontraba estudiando libre la carrera de derecho.

La socia fue operada por un tumor cerebral, quedando con secuelas de hemiplejía. Por otro lado, cuenta con un importante sobrepeso que limita aún más su movilidad . Esta situación dificultó el ejercicio de su profesión, medica cirujana oftalmológica.

La trabajadora social a través de entrevistas y visitas domiciliarias colaboró a que la socia pudiera trascender el aislamiento en que se encontraba y en forma conjunta se planificó un proyecto que fue presentado a la Dirección de Inclusión Social del Municipio. El mismo consiste en el mejoramiento cualitativo de las instituciones para personas no videntes.

También se trabajó con la socia, aspectos vinculados a su integridad física , como la posibilidad de comenzar natación ; entre otros. Paralelamente se inició el trámite del CND para contar con todos los beneficios que brinda la ley del Sistema de Protección Integral a Personas con Discapacidad.

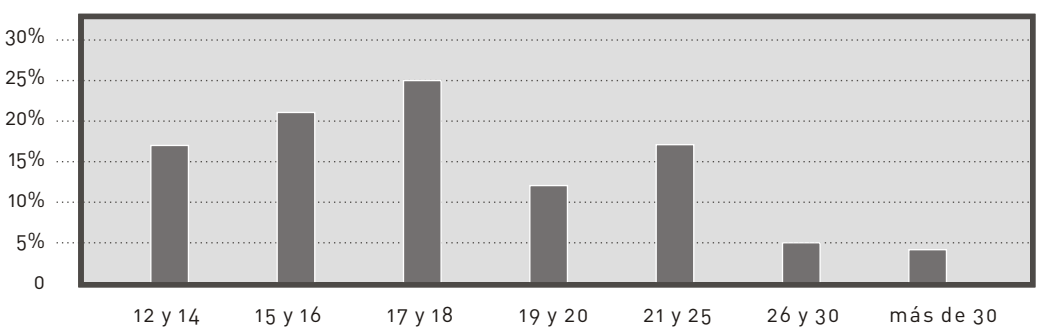
Caso 2

Una socia se presentó en la delegación solicitando orientación a la trabajadora social ante la problemática que atraviesa. Refirió que residía en una habitación en alquiler , donde debía asumir un costo de $ 450 mensuales. Sus ingresos le resultaban insuficientes y sus referentes se limitan a su hija y la familia de ésta, quien también atravesaba una situación material problemática. Desde el servicio social se brindó contención y orientación y a su vez se realizaron gestiones de tramitación de la cobertura del 100% de la medicación y la solicitud del subsidio por alojamiento ante PAMI .

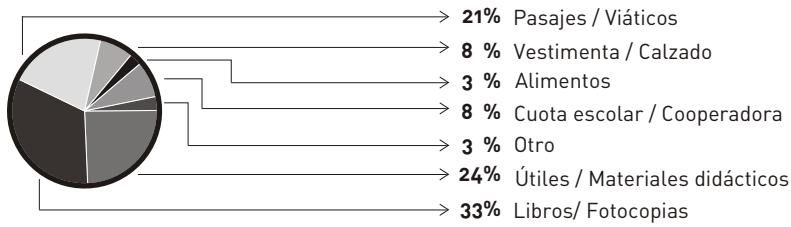
3.4.1.1 Becas

A continuación presentamos los resultados obtenidos en la instancia de seguimiento de las becas.

Rango de edad de los becados entrevistados

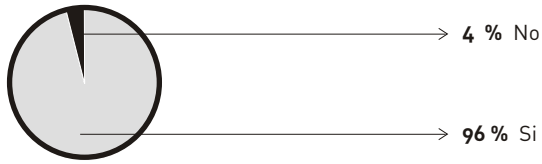


Destino del beneficio



Durante los meses de Marzo y Agosto de 2009 se registraron las mayores cantidades de consultas al profesional de Servicio Social.

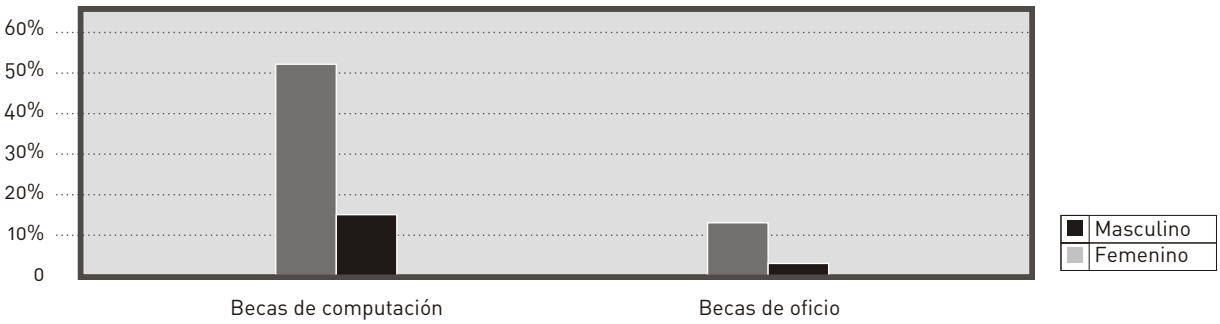
¿Se encuentra conforme con el servicio de Becas?



3.4.1.2 Servicio de Orientación y capacitación ocupacional

Perfiles de Socios que utilizan becas de computación y oficio

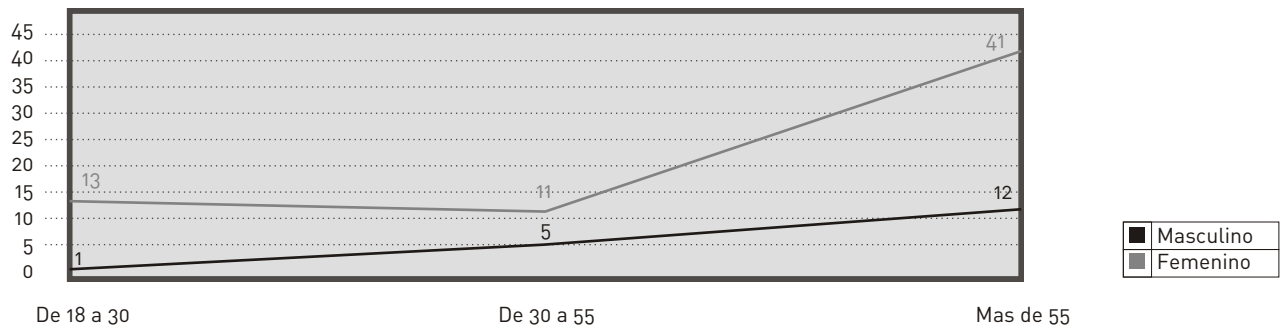
Cantidad de Becas según tipo y sexo



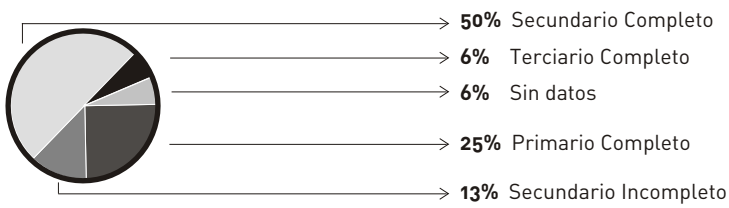
Nivel de estudio de los asociados de AMPF que poseen becas de computación

- **15%** Primario Completo
- **16%** Secundario Incompleto
- **34%** Secundario Completo
- **4%** Terciario incompleto
- **3%** Terciario en curso
- **1%** Terciario Completo
- **6%** Universitario Incompleto
- **1%** Universitario en curso
- **20%** Sin datos

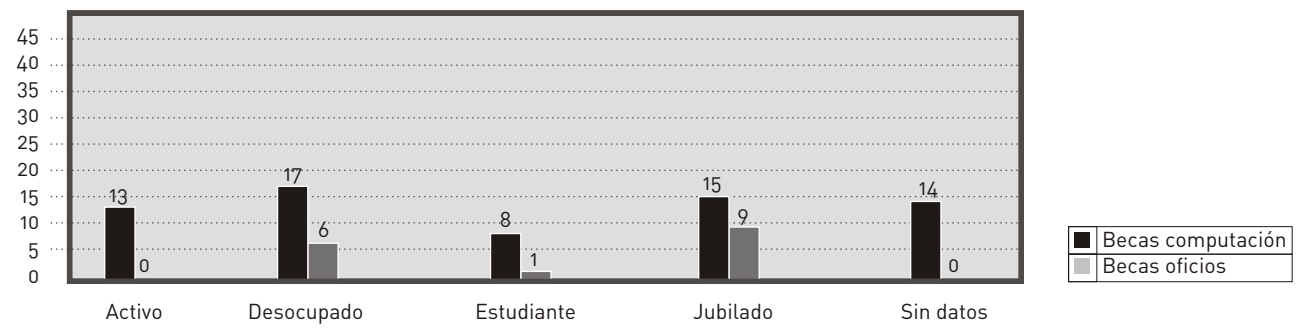
Cantidad de becas de computación por sexo y edad



Nivel de estudio de los asociados de AMPF con becas de oficio



Tipo de actividad de los asociados becados (computación y oficios)



Este año fueron entrevistados el 77% de los beneficiarios del servicio de Becas.

Solidaridad en números	
251	Socios participaron en actividades solidarias
18	Son las donaciones se realizaron en el 2009
7	Son las campañas solidarias
4	Son los Talleres de Socios para otros Socios que se dedican a donar sus producciones
4	Son los Grupos Solidarios

Con motivo de la campaña de prevención por la epidemia de la influenza N1H1 se suspendieron los talleres desde el mes de junio hasta el mes de agosto.

Articulaciones con organizaciones locales

Apoyo a emprendimientos familiares

Durante el 2009, se amplió el Programa Pro-Huerta del INTA en la mutual. Luego de los buenos resultados que presentó la implementación de la actividad en la delegación Concordia, se desarrolló la actividad en las delegaciones Santa Fe y Neuquen. En esta etapa, los socios recibieron capacitación sobre elaboración de licores, mermeladas, condimentos y jabones. También se continuaron con los encuentros sobre la cosecha de semillas y la crianza de pollitos.
En las tres delegaciones está planificada la continuidad de la actividad para el año 2010.

Santiago del Estero: Clases de Gimnasia en el Polideportivo Provincial

En el mes de mayo se realizó un convenio con la Subsecretaría de Deportes y Recreación de Santiago del Estero con el propósito de que los asociados de la mutual puedan participar de manera gratuita de las actividades que realiza el polideportivo de la provincia. A raíz de ello, dicha institución asignó dos profesores de Educación Física, especializados en Adultos Mayores, quienes dictaron clases de gimnasia a los asociados de la mutual dos veces por semana en las instalaciones del Polideportivo.

Córdoba: Polideportivo Provincial

Durante el 2009, el servicio social de la delegación Córdoba realizó actividades de manera articulada con el Polideportivo Provincial. Junto a esta institución se ofreció a los asociados, la posibilidad de realizar diferentes actividades recreativas, tales como natación entre otras, en el predio del polideportivo. Por otra parte, se pusieron a disposición las instalaciones para el desarrollo de Jornadas Recreativas.

Resistencia: Museo de Medios de Comunicación

Durante el mes de agosto, el Museo de Medios de Comunicación ofreció a la mutual de manera gratuita el uso de la sala de cine para desarrollar el "Taller de Cine Debate" de la delegación Resistencia. Dicha institución ya había ofrecido sus instalaciones para que los socios de la mutual realicen visitas guiadas de manera gratuita.

Neuquén: colaboración interinstitucional en la organización de talleres

El servicio social de la delegación Neuquen cuenta con la colaboración de diferentes instituciones en la organización y desarrollo de los espacios grupales. Una de las actividades más destacadas es el taller de huertas y de elaboración de cremas a partir de plantas, donde además del INTA, participan también el Centro de Salud Barrio Progreso, el Área de Agricultura Urbana de la Municipalidad de Neuquén, el INTA, y Fressenius Medical Care. Por otra parte, ésta última desarrolla junto al servicio social de la delegación el taller "Encuentros de Risas y Tiempos" dedicado a la recreación de adultos mayores de ambas instituciones.

Morón: cursos de computación gratuitos en UTN

Diez socios de la delegación Morón participaron del Curso de Alfabetización digital de la Universidad Tecnológica Nacional, regional Haedo. A través de dicho programa, los socios de la delegación fueron capacitados en el uso de herramientas informáticas durante todo el año. Es el tercer año que los socios de la delegación participan de dicho programa.

La Rioja: Instituciones colaboradoras en Jornadas Recreativas

En el mes de agosto, la delegación La Rioja, organizó una jornada de concientización sobre la importancia de la educación vial para la comunidad. El desarrollo de la misma consistió en un trabajo en red entre la mutual y el Colegio de Tercer Ciclo y Polimodal Politécnico.

Por otra parte, con el objeto de festejar el día del niño, se realizó la campaña solidaria "Por un niño feliz" donde se realizó una donación a los niños que se encuentran internados en el Hospital "Enrique Vera Barros". La campaña fue llevada a cabo por la mutual y el Centro de Actividades Juveniles del Colegio Politécnico, dependiente del Ministerio de Educación de la Provincia.

Por último, en el mes de octubre, la delegación La Rioja organizó la campaña solidaria "Con Mucho Amor", donde se realizó una donación a la comunidad del Paraje de La Ramadita. La Campaña tuvo como objeto recolectar y poner en buenas condiciones distintos elementos de primera necesidad. La Campaña se llevó a cabo gracias a la articulación de diferentes instituciones locales. En primer lugar se contó con la participación de un grupo de alumnos de la Carrera Licenciatura en Trabajo Social de la Universidad Nacional La Rioja, que forman parte del programa de Voluntariado Universitario de la Secretaria de Políticas Universitarias del Ministerio de Educación, en el Centro de Actividades Juveniles del Colegio Politécnico de la Ciudad Capital de La Rioja, institución que también colaboró con la campaña. También se contó con la colaboración de la Secretaria de Derechos Humanos, y del Centro de Actividades Juveniles de la EPET Nº1. Dichas instituciones no sólo participaron activamente de la jornada sino que pusieron a disposición diferentes recursos materiales necesarios para el desarrollo de la actividad.

Rosario: participación de la mutual en los Juegos Mayores 2009

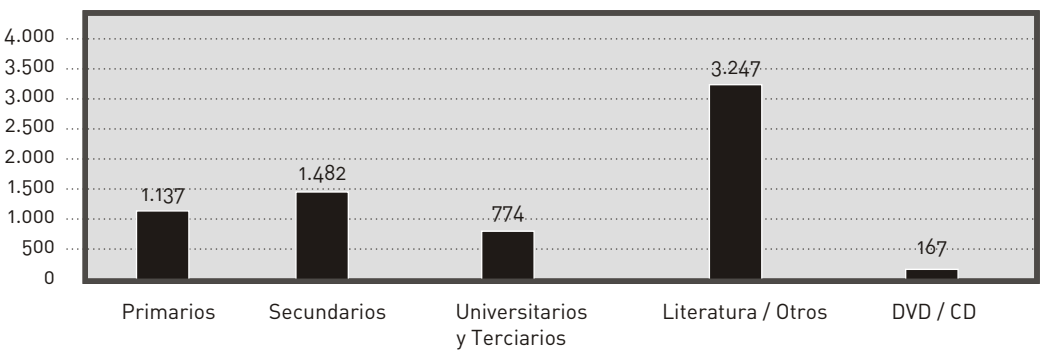
El 19 de septiembre, un grupo de socios de la mutual asistió a los Juegos Mayores 2009. La participación radica en una invitación realizada por la Dirección de Gerontología, la Dirección General de Recreación y Deportes, dependientes de la Secretaría de Promoción Social de la Municipalidad de

463: fueron las articulaciones con organizaciones locales realizadas durante el año.

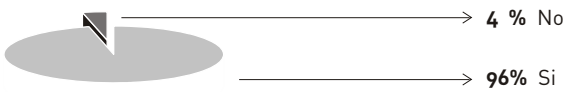
Rosario; la Dirección Provincial de Adultos Mayores, y la Subsecretaría de de Desarrollo Deportivo del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Santa Fe. La mutual recibe la invitación en el marco de su inscripción como institución que trabaja con la Tercera Edad en la Escuela de Gerontología.

3.4.1.3 Biblioteca

Detalle de libros prestados durante 2009



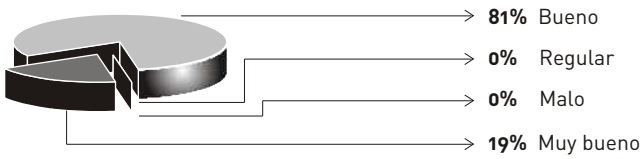
¿Está conforme con el servicio de biblioteca?



Las encuestas de satisfacción se realizaron a asociados beneficiarios de estos servicios de manera aleatoria y vía telefónica durante los meses de noviembre y diciembre de 2009.

3.4.1.4 Subsidio por escolaridad primaria

¿Cuál es su opinión respecto de la calidad de los artículos entregados?



3.4.1.5 Asistencia para el desempeño funcional (ADF)

Los casos de evaluación y adaptación de viviendas (47) surgieron en gran medida de la información obtenida en las visitas realizadas a nuestros asociados durante el primer trimestre de 2009 en ocasión del seguimiento de los subsidios por discapacidad.
Los profesionales del servicio social realizaron estas visitas a los domicilios de los beneficiarios del subsidio y evaluaron la vivienda para detectar los casos que requerían del servicio de ADF.

"Para lograr mayor independencia en las actividades de la vida diaria se realizaron diferentes adaptaciones, por ejemplo, la colocación de un eleva inodoros"

Casos destacados

. Durante el 2009 se realizó la visita a la casa de un asociado de la delegación Morón, para evaluar la vivienda ya que su hijo adolescente, es beneficiario del subsidio por discapacidad. El mismo, presenta un diagnostico de mielomeningocele por lo cual debe movilizarse por medio de una silla de ruedas.
Se evalúa según la funcionalidad, la mayor dificultad es en la independencia de las Actividades de la vida diaria (AVD), en la higiene personal ya que tenia que ser asistido en estas actividades.
Se observa que el baño no es un ambiente seguro para él , ya que no hay barras de sujeción , ni silla para higiene , y la ducha tiene una pared que impide el ingreso.
En otros ambientes las puertas son muy angostas en especial la de su dormitorio, y se dificulta el ingreso con la silla de ruedas.
En los accesos con desniveles no hay rampas.
Como resultado se recomendó la adaptación de los siguientes ambientes:
Habitación : cambiar la puerta de la habitación por una mas ancha. Baño: barras de sujeción bajar pared de ducha, eleva inodoro, silla de higiene. Acceso al patio: bajada para salir al patio, rampa
Con la realización de estas adaptaciones en la vivienda se logra, que el adolescente pueda tener una mayor independencia en las AVD , y una mayor funcionalidad en los ambientes.

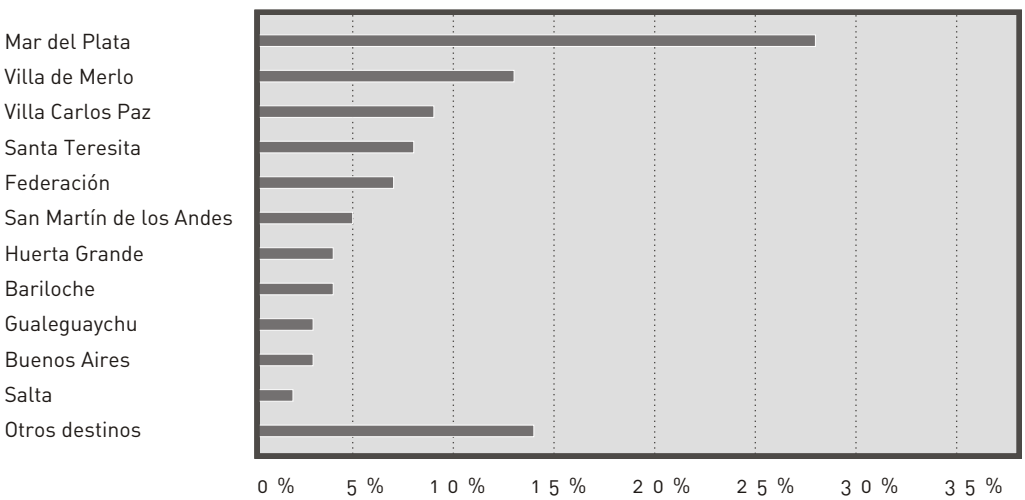
. Para fines de 2009, se realizó la visita la vivienda de una asociada a la Delegación Bahía Blanca, la misma tiene 79 años de edad, vive sola
La socia presenta secuelas de accidentes cerebro vasculares, tiene dificultades para la marcha por problema de articulación en sus rodilla, y además perdió la visión de un ojo.
Las dificultades que se observaron, fueron en el desempeño de las actividades de la vida diaria , en los distintos ambientes.
Baño: falta de seguridad , habitación: dificultades para movilizarse, levantarse de la cama y accesos: la entrada a la vivienda tienen dos escalones.
Como resultado se recomendó la adaptación con los siguientes elementos:
Silla para ducha, elevador de inodoro, barrales rebatibles , barrales de sujeción para ducha, accesos y apoyo , duchador manual, alfombra antideslizante, eliminar escalones, rampa.

Total de encuestados por el servicio de biblioteca 289.

Con la realización de estas adaptaciones en la vivienda se logra, que la socia tenga mayor seguridad al momento de realizar sus actividades como ser higiene personal , desplazarse dentro de la vivienda ó entrar y salir sin mayor dificultad.

3.4.1.6 Turismo

Destinos más visitados



Se realizaron 11 salidas de miniturismo en las que participaron 298 socios de 13 diferentes delegaciones del país.

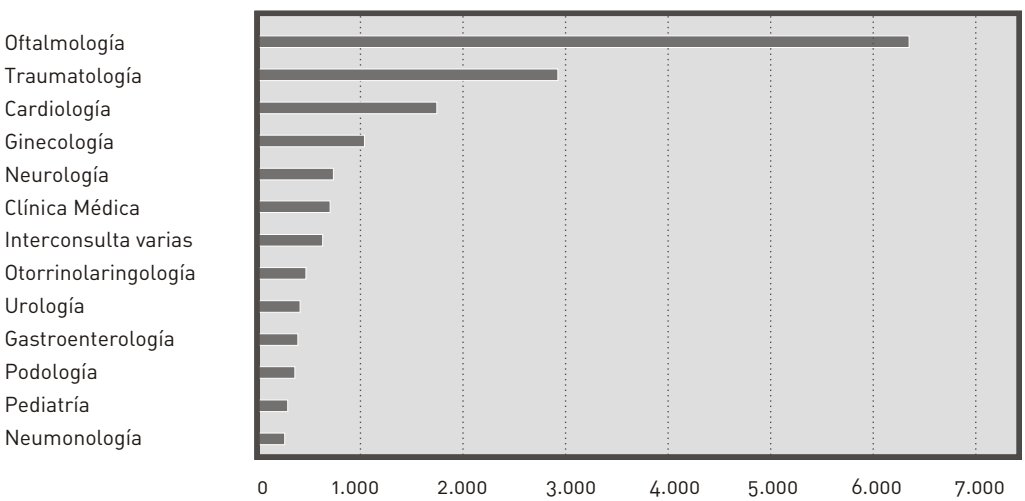
Salidas de miniturismo		
Delegación	**Lugar de visita**	**Cantidad de socios**
Santa Fe	Rosario	17
Resistencia	Granja La Josefina	8
Bahía Blanca	Sierra de la Ventana	30
Lanús	Estancia El Vergel	37
Quilmes	Estancia El Vergel	38
San Martín	La Casona de Maria	24
Morón / San Justo	La Casona de Maria	37
Mendoza	Cacheuta	23
San Miguel	La Casona de Maria	39
Berisso	Tigre	8
Sede Central / V. Lugano	Estancia Los Nogales	37

3.4.2 Servicio de Salud

Origen del servicio

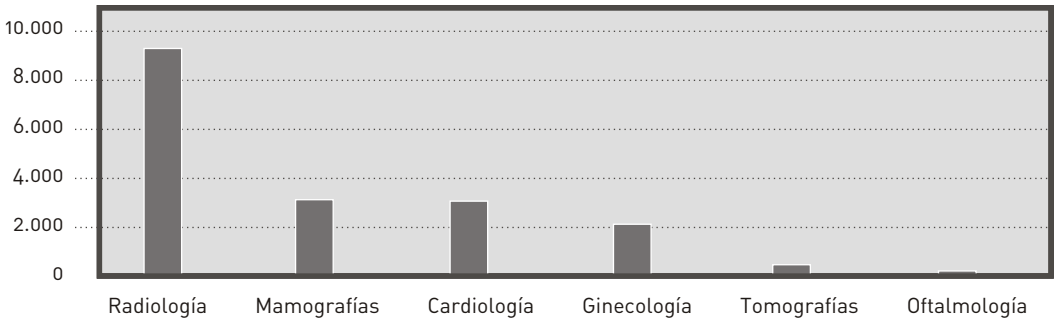
En el año 2001 la Comisión Directiva resolvió implementar este servicio en Sede Central y delegaciones y en tal sentido el año 2002 fue denominado el "Año del Servicio Mutual de Salud". El objetivo prioritario con respecto al plan de salud , fue llegar con las prestaciones primarias de ese carácter, a todos los puntos del país y así cubrir los requerimientos de más de 50000 familias, seriamente carenciadas de atención en el aspecto vital de su salud.
En la primera etapa se contempló solamente la cobertura de las prestaciones básicas (farmacia, clínica médica, odontología, oftalmología, podología y enfermería) , pero el propósito era mucho más ambicioso y en la medida que la mutual contó con los medios económicos adecuados, se fueron ampliando las especialidades, incorporando nuevas prestaciones y mejorando el equipamiento.

Detalle de Interconsultas realizadas



100% de conformidad de los encuestados por el servicio de Subsidio por Escolaridad Primaria.

Detalle de prácticas



Estos son ejemplos de las prestaciones brindadas

Rx.de cadera - hombro - pie - columna

mamografía bilateral - magnificación

ecocardiograma - holter - electrocardiograma

PAP - biopsias - colposcopias

tomografía cerebro - tórax - abdomen

cirugías cataratas - campo visual computados

Charlas

En el transcurso del año 2009, se llevaron a cabo 14 charlas y reuniones en las Delegaciones y Anexos de la Mutual: Tucumán, Encarnación, La Plata, Tandil, Mar del Plata, Resistencia, Corrientes, Río Cuarto. En estos encuentros se desarrollaron temas de Salud relacionados con la Prevención y tratamiento de las enfermedades crónicas y de mayor relevancia entre nuestra población de asociados, como ser diabetes, hipertensión, obesidad, chagas, controles ginecológicos.

Así como en otros casos, en estas reuniones los profesionales médicos abordaron temas específicos a pedido de los asociados. Éstos se mostraron muy interesados en que el profesional los oriente sobre dietas según la enfermedad (HTA – diabetes – obesidad), la importancia de la gimnasia en la tercera edad, artrosis y reuma entre otros.

3.4.2.1 Servicio de Kinesiología

Cabe destacar que la implementación de este nuevo servicio a partir de mediados del año 2009, tuvo una aceptación que superó las expectativas del proyecto, teniendo que ampliar al poco tiempo la cantidad de días y horarios de atención en los consultorios propios de la Mutual. Dichos consultorios cuentan con equipamiento de última generación: ultrasonido, magnetoterapia, láser, lámpara infrarroja para llevar a cabo los tratamientos indicados de kinesiología y fisioterapia.

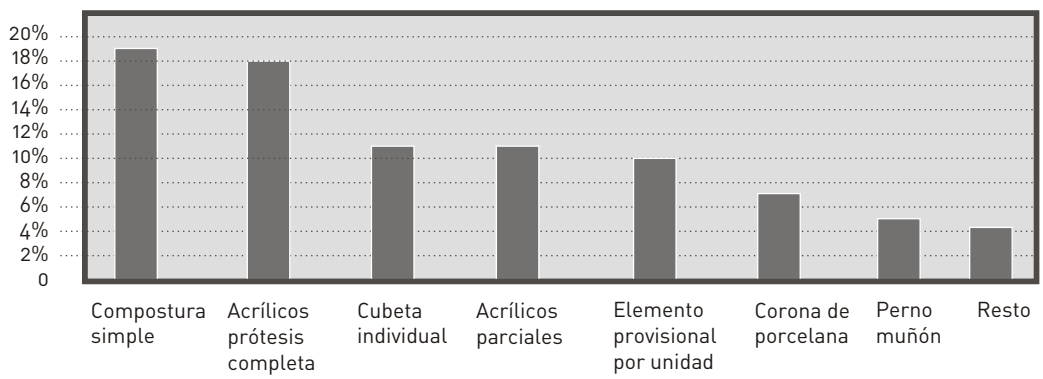
Las sesiones autorizadas durante el 2009 fueron 4657.

3.4.2.2 Odontología

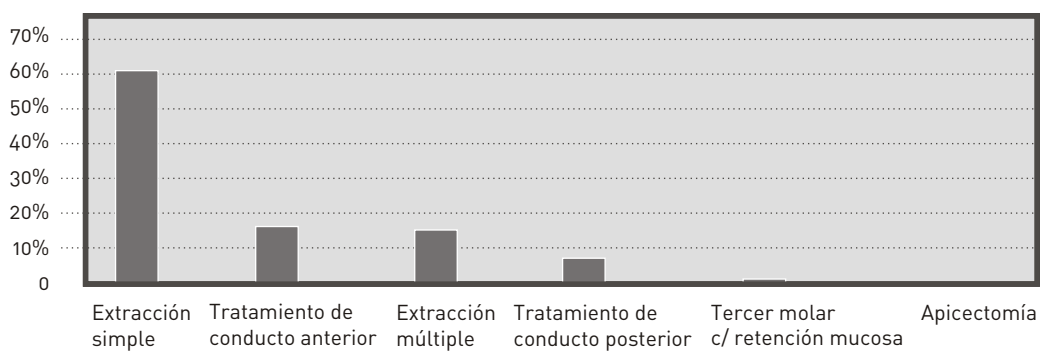
Durante el año 2009, el servicio de odontología fue uno de los servicios que más creció, no sólo en la cantidad de consultas y atenciones sino en la incorporación de prácticas, tratamientos, prótesis, cirugías e implantes.

Por otra parte, la mutual ya cuenta con 13 consultorios propios de odontología, con todo el equipamiento necesario para la atención básica, de mediana y alta complejidad (extracciones, tratamientos de conductos, implantes, cirugías, prótesis).

Prótesis efectuadas

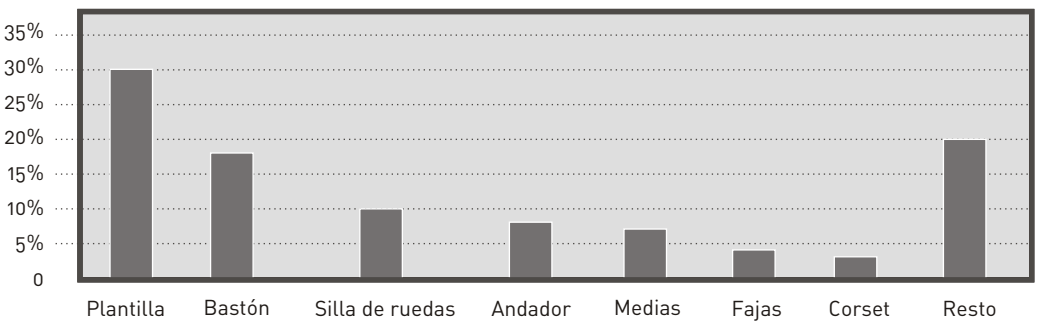


Cirugías odontológicas



3.4.2.3 Ortopedia

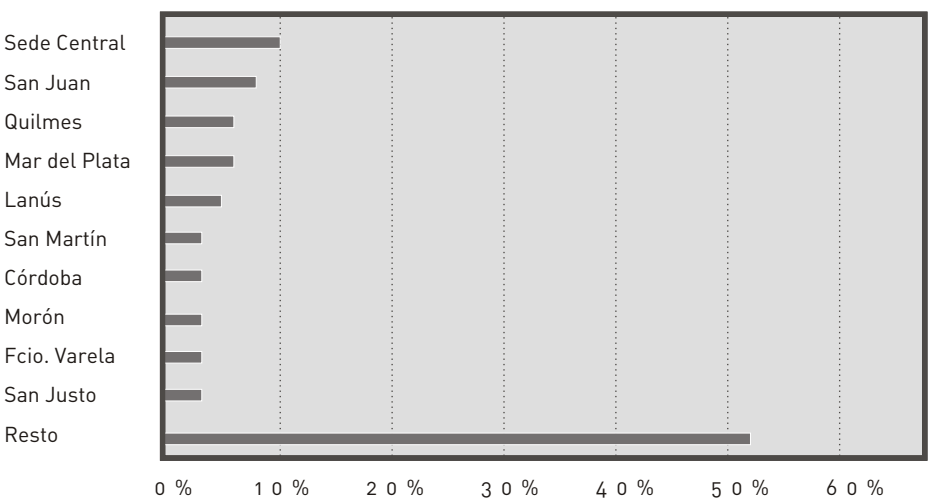
Artículos entregados



3.4.2.4 Óptica

En el servicio de óptica, al beneficio de la entrega de un par de lentes gratuito por año aniversario, se le sumó la posibilidad de adquirir un segundo par de lentes a un valor muy accesible, lo cual motivó el crecimiento del servicio y además el asociado puede elegir otro tipo de marco, de los llamados flex a un valor muy inferior a los vigentes en el mercado.

Porcentaje de lentes entregados



3.5 Capitalización Social de los excedentes

3.5.1 Fondo Solidario

Recursos entregados	Total
Traslados- viáticos	12
Estudios Médicos	10
Materiales de la construcción	10
Elementos varios	8
Refrigerios	7
Materiales para intervención	5
Hospedaje	4
Mobiliario	3
Materiales Ortopédicos	2
Medicamentos	2
Reintegro intervención Quirúrgica	2
Consulta medica	1

Las causas que se atienden a través de este servicio son en primer lugar situaciones donde los asociados hayan sido victimas de siniestros, catástrofes naturales, acontecimientos extraordinarios e imprevisibles, accidentes y fenómenos de distinta naturaleza. También problemáticas relacionadas con la salud física no cubiertas por la obra social.

3.5.2 Calidad

Nuestra política de calidad refuerza el compromiso de la mutual con sus asociados en todo el país orientado a una mejora continua basada en cumplir con nuestra misión y enaltecer los principios rectores, brindando servicios de excelencia.

Durante 2009 hemos superado una auditoria externa de mantenimiento de la certificación recibida para los servicios de educación: becas, biblioteca y subsidio por escolaridad primaria.

Nuestro sistema de gestión de la calidad sigue creciendo y se han realizado auditorias internas y diagnósticos en diversas delegaciones del país, cuyo objetivo principal es destacar fortalezas (FOR),mencionar puntos a favor (OK),proponer oportunidades de mejora (OM), y en caso de incumplimientos determinar no conformidades (NC).

BUREAU VERITAS
Certification

Certification

ASOCIACION MUTUAL DE PROTECCION FAMILIAR

ARGENTINA

Standards

ISO 9001:2000

Scope of supply

SERVICIO DE BECAS, EN SEDE CENTRAL Y EN DELEGACIONES MORON, QUILMES, SAN MARTIN Y LANUS

SERVICIO DE BIBLIOTECA, EN SEDE CENTRAL Y DELEGACION QUILMES

SERVICIO DE AYUDA POR ESCOLARIDAD PRIMARIA, EN SEDE CENTRAL Y ANEXO MONTE GRANDE

SCOLARSHIPS CENTRAL HEADQUARTERS AND SUBSIDIARIES MORON, QUILMES, SAN MARTIN Y LANUS

LIBRARY CENTRAL HEADQUARTERS AND QUILMES SUBSIDIARY

PRIMARY EDUCATION ALLOWANCE CENTRAL HEADQUARTERS AND MONTE GRANDE ANNEX

23 de Diciembre de 2008 | 02 de Marzo de 2006
21 de Diciembre de 2011 | 15 de Noviembre de 2010

OAA

Ing. Eduardo Musbani

Date: 03 de Marzo de 2009

AR-230481

3.5.3 Mejoras

Las áreas de tecnología, intendencia, mantenimiento y archivo nos dan ejemplos concretos de las mejoras realizadas en la infraestructura y los recursos de la Mutual.

Desarrollo de sistemas:

Implementación de módulos y nuevas operatorias: en salud, ayudas económicas, rendición de cajas operativas y mejoras a los módulos de becas, subsidios y archivo.

Reducción de consumo de energía eléctrica:

Durante el año 2009 se estuvo realizando una modificación en aquellas luminarias que por su antigüedad y consumo merecían un cambio. Por otra parte se ajustaron las fases de los tableros eléctricos para no generar un gasto improductivo.

Soporte tecnológico:

Se realizó un salto cualitativo a adquirir servidores con tecnología blade para realizar migración y virtualización de servidores.

Telefonía:

- Reducción de costos de telefonía (30% de ahorro con respecto al año anterior)
- Ampliación de flota de celulares corporativos (16 % de crecimiento de número de aparatos)
- Incremento de informes mensuales y controles de desvíos a delegados y encargados de sectores Casa Central.
- Unificación de numeración 0810 Salud en todo el país, logrando claridad en la comunicación y reducción de gastos de abonos.

Mejoras de archivo:

Se elimino la pérdida de documentos, y se alcanzó un tiempo promedio de búsquedas de 0 a 24 hs, por ejemplo las búsquedas en 24 horas de las altas de socio con una eficacia del 90 % ; con el sistema anterior, que era manual, se demoraba entre 3 y 4 días y se localizaba el 70 % de lo solicitado.

3.6 Educación y Capacitación Social y Mutual

3.6.1Cursos organizados por la Mutual

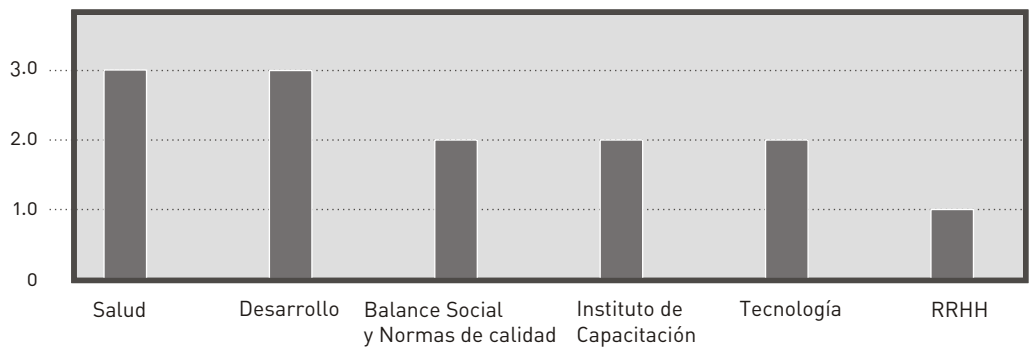
Temática	Capacitación	Fecha	Organizado por
Computación	Access I	junio / julio 2009	RR. HH
	Access II	octubre 20 09	RR. HH
	Excel I	junio / julio 2009	RR. HH
	Excel II	noviembre 2009	RR. HH
Idiomas	Ingles conversación	marzo / diciembre 2009	RR. HH
	Ingles intermedio	marzo / diciembre 2009	RR. HH
	Ingles pre-intermedio	marzo / diciembre 2009	RR. HH
Calidad	Taller de Indicadores	mayo 2009	Calidad
	Estudio y análisis de la Norma ISO 9001:2008	abril 2009	Calidad
	Estudio y análisis de la metodología de auditoria	mayo 2009	Calidad
Capacitaciones Transversales	2 Jornadas de integración y desarrollo	abril y noviembre 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”
	1 Curso de servicios mutuales	marzo / abril 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”
	2 Cursos de servicios mutuales- orientación salud	agosto / septiembre 2009 octubre / noviembre 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”
	3 Cursos de inducción	abril / mayo 2009 julio / agosto 2009 octubre / noviembre 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”
	Apuntes para el fortalecimiento	abril a diciembre 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”
	de la gestión (Total 7 Apuntes). Foro de consulta sobre manual de servicios y actualización	junio / julio 2009	“Instituto de Capacitación “Carlos Castillo”

Cursos organizados por terceros

Curso realizado	Área	Fecha inicio	Fecha finalización	Lugar
Taller de Reingeniería de Procesos	Tecnología	agosto 2009	agosto 2009	IRAM
Taller de Reingeniería de Procesos	Tecnología	agosto 2009	agosto 2009	IRAM
Taller de Reingeniería de Procesos	Tecnología	agosto 2009	agosto 2009	IRAM
Taller sobre Seguridad Informática	Tecnología	septiembre 2009	septiembre 2009	Next Vision
Taller sobre Seguridad Informática	Tecnología	septiembre 2009	Next Vision	Next Vision
Introducción a la Economía Social, su articulación con el desarrollo integrado	Instituto de capacitación	diciembre 2009	diciembre 2009	Fundación CIESO
Curso de Posgrado “Cátedra latinoamericana de desarrollo sustentable”	Instituto de capacitación	febrero 2009	septiembre 2009	Universidad Bolivariana de Chile
Resolución de Conflictos y manejo de gente difícil	RR.HH	noviembre 2009	noviembre 2009	Herramientas gerenciales

Curso realizado	Área	Fecha inicio	Fecha finalización	Lugar
MKT en Empresas Sociales	Desarrollo	febrero 2009	febrero 2009	Univ. De Salamanca
Liderazgo en Contextos de Crisis	Desarrollo	mayo 2009	mayo 2009	Escuela de Negocios UNLP
Liderazgo y Motivación	Desarrollo	abril 2009	abril 2009	In company
La confección del "Balance Social" en Argentina	Balance Social y Calidad	agosto 2009	agosto 2009	CPCECABA
La gestión integral de la Calidad en las Organizaciones Sociales	Balance Social y Calidad	octubre 2009	octubre 2009	UdeSA
Maestría en Gerenciamiento de Salud	Salud	marzo 2008	diciembre 2009	Hospital Italiano
Diplomatura en Auditoria Médica Ciclo 2008/2009	Salud	septiembre 2008	noviembre 2009	Universidad ISALUD
Cuadro de Mando Integral	Salud	septiembre 2009	noviembre 2009	Universidad ISALUD

Cantidad de cursos realizados por área



3.6.2 Cursos abiertos a la comunidad

Curso Virtual y semipresencial para médicos de familia sobre "Problemas musculoesqueleticos en la práctica ambulatoria"	CURSO CON PUNTAJE para la Ciudad Autónoma de Bs. As., realizado en acuerdo con la Cátedra de Solidaridad de la UNSAM
Coordinación del curso: Dr. Dante Avila, médico de UBA, residencia completa en medicina general y familiar en el Hospital Piñeiro, ex jefe e instructor de la residencia de medicina general del Hospital Argerich. **Dictado por:** Dr. Osvaldo Daniel Messina, jefe de reumatología del Hospital Argerich, director de investigaciones reumatológicas y osteológicas, centro colaborador de la Organización Mundial de la Salud. (OMS) **Período de dictado:** 24 de septiembre de 2009 al 24 de noviembre de 2009 **Dirigido a:** Médicos de familia, clínicos o generalistas.	**Dirigido a :** Docentes, educadores y miembros de organizaciones de la comunidad **Horas cátedra:** 30 hs.

3.6.3 Odema

Seminario a distancia África – UAM	Miembros de la UAM	30 hs.
Seguimiento de Pasantías del 2007 y 2008	Miembros de Odema	
Seminario a distancia "Conociendo a nuestras Instituciones mutuales I II y III	Miembros de Odema	25+30+30= 85 hs
Taller de trabajo en Puerto Vallarta – México	Miembros de Odema	3 hs
Seminario en Concepción – Chile	Miembros de Odema	6 hs
Jornada de integración y promoción del Mutualismo Brasil Porto Alegre	Miembros de Odema	3hs
Seminario en Perú	Miembros de Odema	6 hs.
Seminario en Paraguay	Miembros de Odema	6 hs.
Pasantías 2009 en Bs. As	Miembros de Odema	20 hs.
Tutorial Construcción del POA 2010	Miembros de Odema	30 hs.

3.7 Integración para el Desarrollo

3.7.1 Detalle de Presentaciones Institucionales

Cátedra de UNLaM "Seminario de Tópicos de avanzada" carrera Trabajo Social

3 de junio de 2009, UNLaM, Buenos Aires

Tema desarrollado: Balance Social de AMPF

Ma. Fernanda Sigliano

VII Jornadas Bonaerense de Trabajo Social : Hacia La consolidación de una Profesión autónoma y responsable

4 y 5 de junio de 2009

Organizado por: Colegio de Asistente Sociales y Trabajadores Sociales de la Provincia de Buenos Aires

Titulo del Trabajo: Trabajo Social y mediaciones profesionales en Organizaciones de la Sociedad Civil : espacio de intervención en crecimiento.

Autora: Silvana Anabela Taboada

VII Conferencia regional ISTR América Latina y el Caribe

1,2 y 3 de julio de 2009, Tecnológico de Monterrey, Campus Cuidad de México

Organizado por: Tecnológico de Monterrey, Cemefi, ISTR.

Presentación de póster titulado: "Legitimando el accionar de las organizaciones sociales en América: La experiencia del Balance Social en las mutuales argentinas"

Autoras: Celeste Meza y Ma. Fernanda Sigliano.

Primer Congreso Provincial de Trabajo Social

24 y 25 de septiembre de 2009

Organizado por: Universidad Nacional de La Rioja Dpto.. Académico de Cs. Sociales, Jurídicas y Económicas Instituto del Observatorio Social UnLaR

Tema desarrollado: Mutualidad Desde adentro hacia fuera - Su acción en el tiempo y desafíos actuales.

Lic. Raúl Varas Torres y Lic. Cynthia Herrera Gatica

Cátedra de UNLaM "Seminario de Tópicos de avanzada" carrera Trabajo Social

21 de octubre de 2009, UNLaM, Buenos Aires

Tema desarrollado: Balance Social de AMPF

Celeste Meza

Jornada del Tercer Sector " Incidencia de la OSC (Organizaciones de la Sociedad Civil) en el contexto social actual"

4 de noviembre de 2009, Buenos Aires

Organizado por: Universidad Nacional de la Matanza

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 Rep. Agr..

Asociación De Socorros Mutuos -Flor De Lis-

Asociación De Socorros Mutuos San Crispin

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

Asociación Mutual Cristiano Evangélica

Asociación Mutual De Abogados De La Republica Argentina

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

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)
Hostal & Spa Colonial Serrano (FATIDA - Federación Argentina de Trabajadores de Imprenta, Diarios y Afines)

3.7.3 Convenios internacionales

AMPF- 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.

AMPF- 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.

AMPF- 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.

AMPF-AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social),

Entidad dependiente de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

AMPF - 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

AMPF- A Mutualidade Da Moita, Asociación Mutualista

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

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

3.7.4 Participación en Confederaciones y Federaciones

Confederaciones

CONAM Confederación Nacional de Mutualidades de la Republica Argentina

Representantes:

Francisco Savoini, Secretario

Darío Martínez Corti, Prosecretario

Antonio Fernández, Suplente 3º, representando a FEDEMBA

Federaciones

FEDEMBA Federación de Entidades Mutuales de Buenos Aires

Representantes:

Darío Martínez Corti, Presidente

Camilo Lanaro, Titular 2º del Consejo Consultivo

Ricardo Ferraro, Titular 6º del Consejo Consultivo

Juan Carlos Sigliano, Suplente 3º del Consejo Consultivo

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

Representante:

Mauro Di Leo, Tesorero

Rubén Calcagno, Secretario de Servicios Turísticos

FEMUBYR Federación de Mutuales Bahienses y regionales

Representante:

Delegado de Bahía Blanca, Antonio Fernández, presidente

ODEMA Organización de Entidades Mutuales Americanas

Representantes:

Alfredo Sigliano, Presidente

Francisco Savoini, Tesorero

3.7.5 Participación en Congresos Nacionales e Internacionales

"Seminario Técnico sobre la seguridad social en tiempos de crisis: impactos, desafíos y respuestas"

20 a 25 de abril de 2009, Ginebra

Organizado por: AISS

Representantes: Alfredo Sigliano, Maria Rosa Sáenz Saralegui

"Seminario Técnico de la AISS sobre las políticas familiares frente a los cambios en las estructuras familiares y al contexto socioeconómico en evolución"
19 y 20 de marzo de 2009, Piriápolis, Uruguay
Organizado por: AISS
Representantes: Fernanda Sigliano, Analía Scalise y Mariel Deus

Conferencia Internacional sobre la Recaudación y Cobranza de Cotizaciones: Eficiencia e Innovación
28,29 y 30 de septiembre de 2009, Montevideo, Uruguay
Organizado por: AISS
Representantes: Gastón Ricciardi, Germán Oliva.

Conferencia Internacional sobre las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones en la Seguridad Social
Junio 2009, Sevilla, España
Organizado por: AISS
Representantes: Alfredo Sigliano, Maria Rosa Sáenz Saralegui

"Congreso Latinoamericano de Economía de Comunión"
24,25 y 26 de abril, O'Higgins – Prov. de Buenos Aires
Representante: María del Rosario Gómez

Seminario Internacional de Economía social
15 de octubre de 2009, CABA
Organizado por: Centro Argentino de Ingenieros
Representante: Sergio Echagüe

"XXVII Congreso Internacional ALAS" Asociación Latinoamericana de Sociología
31 de agosto al 4 de septiembre de 2009, CABA
Organizado por: UBA, Facultad de Ciencias Sociales
Representantes: María del Rosario Gómez, Jorgelina Flury

"Expomanagement"
27,28 y 29 de octubre de 2009, Bs. As
Representante: Carlos Castro

Jornadas Nacionales de Investigación "Acción en turismo"

12 y 13 de noviembre de 2009, Universidad nacional de Lanús

Organizado por: CONDET (Centro Internacional de Estudio Turismo y Desarrollo)

Representante: Daniela Marino

ExpoFarmacia 2009

Feria anual de Medicina y Farmacia.

05/06/2009 – 07/06/2009

Centro de Exposiciones Costa Salguero – CABA

Representantes: Germán Miramón, Maria Amalia Dumpe

3.7.6 Campañas especiales

Donación:

Se donó desde AMPF 18 pares de zapatillas y zapatos a la Escuela Primaria Nº 124 "Paula Albarracín de Sarmiento". Tolosa. ABRIL 2009.

Donación:

Se donó desde AMPF 300 ladrillos, 10 bolsas de cemento y cal a la casa "De corazón a corazón" donde funciona el proyecto "copa de leche". AGOSTO 2009.

Campaña de Reciclado de Papel – Hospital de Pediatría "Prof. Dr. Juan P. Garraham":

Esta campaña es llevada a cabo por los empleados que conforman la sede central de AMPF. La misma se realiza por tercer año consecutivo. Este año se donaron: 4140.5 kilos de papel, 424 Kg. de cartón y 8.5 de tapitas plásticas.

Capítulo 4

Programas, Concursos y Eventos

6º Concurso Literario "Humanidades"

Obras presentadas: 159 (114 en el rubro poesía y 45 en el rubro narrativa)

Ganadores, Poesía

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Vida	Julio Vértiz	Miguel Ángel Lopardo	Mercedes
2º Premio	Aborigen de mi tierra	Ña Lula	Weisy Leonor Rivarola	Formosa
3º Premio	Semblanza	Jaz	Nélida Araceli Depietri	Mar del Plata
Mención	Pastor de Añarez	Pancho	Francisco César Lara	Neuquen
Mención	Cansancio	Peregrino	Carmen Bavaro	Tandil
Mención	Canto del árbol	Tachuela	Santos Alejandro Torres	Jujuy

Ganadores, Narrativa

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Hormiguicismos	Carolina Medvedt	Leticia Beatriz Landaburo	Bahía Blanca
2º Premio	Yo acuso	Abba	Azucena Pilar Ontiveros	San Juan
3º Premio	Un sueño raro	Henry W.	Enrique Walter Chiucaloni	Junín
Mención	Papamoscas	Aletheia	María Alicia Cejas	Villa Mercedes
Mención	La niña de la ametralladora	Amor a la vida	Blanca Elena Lambarri	Carcarañá
Mención	Los juegos de la infancia	Kuntur Kushi	Julio Anastacio Maisa	Sede Central

3º Concurso de Fotografía "Líneas de tiempo"

Rubro: Retrato

Obras presentadas: 62

La Muestra Itinerante con las obras ganadoras visitó las siguientes delegaciones:

Delegación	Mes
Sede Central	Mayo
Lanús	Junio
Mar del Plata	Julio
La Rioja	Agosto
Concepción	Septiembre
Rosario	Octubre
Goya	Noviembre

Ganadores

Orden	Nombre de la Obra	Seudónimo	Ganador	Delegación
1º Premio	Largo día de juego	Jovita	Elena del Rosario Gómez	Mar del Plata
2º Premio	Con las venas aún abiertas	Irma	Oscar Darío Angélico	Rosario
3º Premio	Inocencia + Niñez + Ternura	Quique	Luis Roberto Jaimez	Lanús
Mención	Coplera	Catamano	Omar Lisandro Argañaraz	Concepción
Mención	Con la vida a cuestas	Gris	Emanuel Orfeo	Goya
Mención	Abuela feliz	El riojano	Hugo Antonio Santacroce	La Rioja
Mención	Viejito de mirada linda	Catamano	Omar Lisandro Argañaraz	Concepción
Mención	Añoranza	Ary Manzi	María del Rosario Pérez	San Luis

Ganadores del Programa "Ellos pintan Fuerte"

El día 21 de Agosto de 2009 se realizó el sorteo del Programa Infantil "Ellos pintan fuerte", en el cual participaron 186 socios menores de 12 años, de los cuales 166 son socios de AMPF y 20 son socios de AMPC.

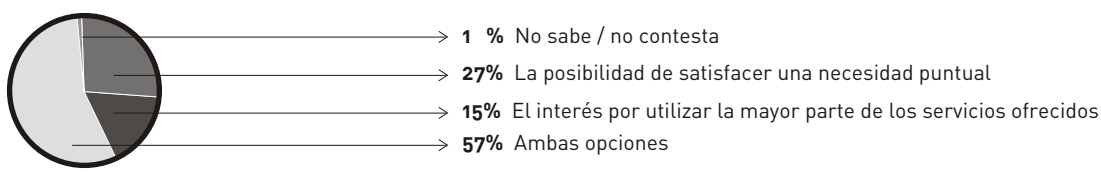
capítulo 5

Encuesta Nacional 2009

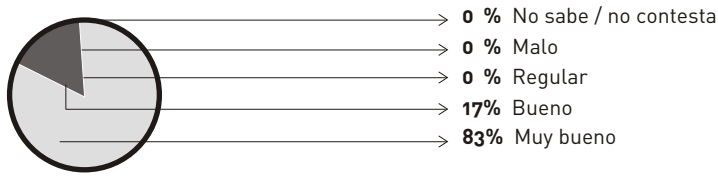
A partir del mes de junio y en todas las Delegaciones y Anexos se estuvieron recolectando las Encuestas Nacionales 2009.
Este año, el objetivo fue indagar acerca de la calidad general del accionar de la Mutual, percibida por nuestros asociados.

Resultados de la Encuesta Nacional 2009

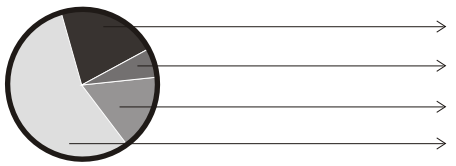
→ ¿Qué le atrajo de la mutual?



→ ¿Cómo valora el asesoramiento que recibe por parte de la Mutual respecto de sus consultas y/o necesidades?

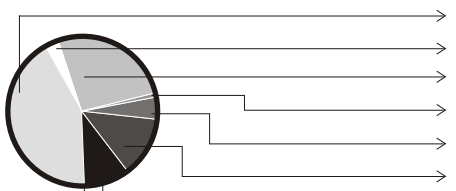


¿Considera que los servicios ofrecidos mejoran su calidad de vida? ¿En que aspectos?



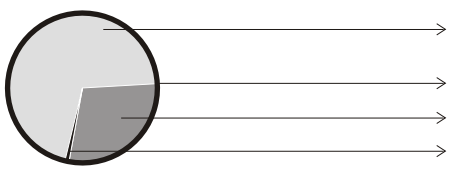
22% Económico
6% El afecto
15% Salud
57% Todos los aspectos

Usted acude a su Delegación para:



42% Utilizar servicios
3 % Participar en actividades
26% Realizar consultas y utilizar servicios
1 % Realizar consultas y participar en actividades
5 % Utilizar servicios y participar en actividades
13% Realizar consultas, utilizar servicios y participar en actividades
10% Realizar consultas
0 % Otros

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la Mutual en general?



70% Muy satisfecho
0 % Insatisfecho
29% Satisfecho
1 % Regular

COP 2009

Declaración de compromisoria de la Asociación Mutual de Protección Familiar de Argentina en su adhesión a la Comunicación del progreso del Pacto Mundial de la Naciones Unidas

1º La Mutual apoya y respeta la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional

Específicamente adhiere a la declaración universal de los derechos humanos, que en el caso argentino conforman el derecho positivo vigente, toda vez que desde 1994 los convenios internacionales han sido incorporados por disposición constitucional al ordenamiento jurídico y con ese máximo de nivel jerárquico.

Esto implica el trabajo continuado y sostenido para mejorar el desempeño social, al establecer objetivos elevados e integrar consideraciones sobre los derechos humanos en todas las actividades diarias. En ese sentido se han establecido sistemas cuya política y estrategia ha sido llevar la Asistencia Primaria de la Salud y la provisión de necesidades más elementales a los sectores más débiles de la población y a las zonas geográficas más alejadas y desprovistas de servicios. Se ha dotado a las instalaciones mutuales, desde su Sede Central hasta las 71 delegaciones, esparcidas planificadamente en todo el territorio nacional, de instrumentos de gestión para asegurar que las políticas de la Mutual se lleven a cabo, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables y el acceso a la salud, la educación y la asistencia primaria para los trabajadores y su familia y así también a los asociados a la Entidad.

Se ha puesto el acento fundamentalmente en la capacitación, creando un Instituto con esos fines específicos, que ha llevado sus herramientas a todas las delegaciones, sus dependencias y su gente, brindando incluso su experiencia a otros países. En esa dirección, se ha logrado permanente progreso en cuanto a la incorporación de socios y adherentes, convenios de reciprocidad con entidades similares. El impacto del sistema y el resultado de las acciones, ha sido significativo, reflejado en el Balance Social que la Entidad ha realizado en forma simultanea, con los Balances Contables y por propia iniciativa, para reflejar el progreso logrado en el comportamiento ético, con la efectiva aplicación de los valores de solidaridad, honestidad, idoneidad y organización, para atender las necesidades de sus asociados y familiares, no satisfechas, cualquiera sea el motivo de la carencia, generando acciones concretas para lograr el establecimiento de igualdad de oportunidades, por ejemplo, incremento del importe de Becas de Nivel Secundario y Universitario; inauguración de nuevos consultorios médicos y elevación a 38 acuerdos de reciprocidad con mutuales y federaciones con objetivos similares.

2º La Mutual se asegura la inexistencia de abuso de los derechos humanos en su ámbito.

Nos hemos esforzado para que ninguna persona, cuyo trabajo es contribuir a nuestra misión, sufra menoscabo de sus derechos humanos o daños mentales o físicos. En ese sentido, se han mantenido los principios de adhesión voluntaria, organización democrática de sus órganos de conducción y se

ha desarrollado un proyecto de Servicio Social de Asistencia para el Desempeño Funcional, para adaptar el ambiente y las tareas que aseguren la optimización de las actividades. La intervención del servicio está orientada a facilitar las tareas en las actividades de la vida diaria (A.V.D.) como por ejemplo, higiene y aseo personal, alimentación, desplazamiento, así como también en las capacidades de participación social, relaciones interpersonales, actividades productivas, religiosas, entre otras.

3º La Mutual apoya la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Ha establecido esta declaración en sus Estatutos y en sus comunicaciones sociales, e incluye a todos sus afiliados y personal. Todo el personal, cualquiera fuera su nivel o capacidad, tiene derecho a formar sindicatos y afiliarse, para la protección de 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, donde las preocupaciones e inconvenientes en la tarea cotidiana.

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

Sino que 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, comprometidas con la concientización de los trabajos o de los miembros de la comunidad, sobre las condiciones laborales en las que debe desenvolverse el ser humano en el Siglo XXI.

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

Se ha dado efectivo cumplimiento a las Convenciones 138 y 182 de la OIT, erradicando completamente el uso ilegal del trabajo infantil y la explotación bajo cualquier otra forma de los niños. La política ha sido no trabajar con proveedores y contratistas, cuyas prácticas laborales sean reprochables en esta materia y la adhesión a las disposiciones laborales y las reglamentaciones nacionales sobre la misma, apoyando además las campañas de las entidades federadas en esa misma dirección.

6º También es declarado el compromiso mutual en materia de no discriminación

en el empleo y ocupación en todos los niveles de los recursos humanos, con especial hincapié en el reclutamiento, desarrollo de la carrera y capitación y no se registran prácticas de ninguna forma de discriminación, ya fuera fundada en la edad, el sexo, la religión, el origen, social o étnico, la afiliación política o la afiliación sindical. Los resultados de las acciones y el progreso logrado con referencia de este principio, ha sido totalmente eficaz, por ejemplo el número de empleados, que no registra discriminación en muchísimos años.

7º Se declara el compromiso mutual y la pertenencia al principio de apoyo a un enfoque preventivo frente a los desafíos de medio ambiente.

Y el 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 han enviado representaciones a reuniones de consulta regulares con los grupos de interés y / o cooperación con organizaciones externas, para abordar cuestiones referidas a este tema, por ejemplo para la concientización, se han desarrollado concursos y eventos sobre temas de la naturaleza, raíz de la tierra y similares y en el año 2007. Continuando con campañas de años anteriores, se ha desarrollado el ciclo de reciclado de papel (Hospital Garraham), y se donaron 3.000 kilos de papel y de cartón.

8º Se declara el compromiso mutual especifico para promover una mayor responsabilidad ambiental.

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

9º La Mutual declara su compromiso especifico de alentar y aplicar tecnologías, respetuosos del medio ambiente.

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

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

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

Principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Principio del Mutualismo / Formulados en el 4to Congreso Nacional del Mutualismo 1979	Referencias dentro del Balance Social	
		Aspectos cuantitativos Indicadores del cuadro de Balance Capitulo II	Aspectos cualitativos Capítulos III-IV-V
Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional	**Principio 2:** Organización democrática	Delegaciones: Cantidad de delegaciones nacionales, Cantidad de delegaciones internacionales, Cantidad de anexos	Pág. 23 - 24
	Principio 4: Contribución económica acorde a los servicios a percibir		Pág. 28-40
	Principio 5: Capitalización social de los excedentes	Fondo solidario: Casos aprobados, Padrinazgos, Gestión de Calidad	Pág. 41 - 42
	Principio 6: Educación y capacitación social y mutual	Cursos para miembros de la mutual, Cursos abiertos a la comunidad	Pág. 43 - 45
	Principio 7: Integración para el desarrollo	Convenios intermutuales, Convenios Internacionales	Pág. 45 - 51
Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplice en abusos de los derechos humanos.	**Principio 1:** Adhesión Voluntaria	Asociados: Altas y bajas	Pág. 21
	Principio 2: Organización democrática	Reuniones de Comisión Directiva, Asambleas ordinarias, Asambleas extraordinarias, Participación de asociados	Pág. 25
Principio 3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	**Principio 3:** Neutralidad institucional	Nuestra Gente: femenino, masculino	Pág. 26 - 27

Principio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Principio del Mutualismo / Formulados en el 4to Congreso Nacional del Mutualismo 1979	Referencias dentro del Balance Social	
		Aspectos cuantitativos Indicadores del cuadro de Balance Capitulo II	Aspectos cualitativos Capítulos III-IV-V
Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.	**Principio 7:** Integración para el desarrollo	Representantes de la mutual que participan de federaciones y confederaciones	Pág. 48 - 49
Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.	**Principio 3:** Neutralidad institucional	Nuestra Gente: femenino, masculino	Pág. 26 - 27
Principio 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.	**Principio 3:** Neutralidad institucional	Nuestra Gente: femenino, masculino	Pág. 26 - 27
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.	**Principio 7:** Integración para el desarrollo	Campañas especiales	Pág. 51 Pág. 53 - 54
Principio 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	**Principio 4:** Contribución económica acorde a los servicios a percibir	Puntos de retiro de residuos patológicos	Pág. 42
Principio 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.			
Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo el soborno y la extorsión.	**Principio 2:** Organización democrática		Pág. 23 - 24
	Principio 6: Educación y capacitación social y mutual		Pág. 43 - 45

Conclusión:

La Mutual ha formulado la declaración de antecedentes, a los fines específicos de su ingreso al Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas, adhiriendo, así, formalmente, a los diez principios esenciales, pero viene aplicando desde su fundación misma esos principios, con una visión universal del grado de excelencia en la prestación de los servicios y beneficios, que mejoran la calidad de vida de los asociados y su familia, en el ámbito de su desempeño en la Argentina, pero alentando su creciente y gravitante participación en el orden internacional, integrando federaciones, confederaciones y organizaciones supranacionales, cuya misión es atender los derechos básicos del hombre, para lograr el establecimiento de igualdad de

oportunidades con justicia y equidad. Así ha reforzado el vínculo y los compromisos con el mutualismo mundial, concibiéndose como un eslabón de una cadena más amplia y contemplando los mismo principios que enuncia el Pacto Mundial en sus sistemas de gestión, en sus programas de políticas y estrategias, en sus comunicaciones publicas, en los sistemas de supervisión y en los procesos diarios. Ha definido un plan de acción futuro, con prioridades para descubrir los proyectos de alianza en respaldo de los objetivos trazados, para las mejoras de la calidad de vida humana de nuestros asociados y de la comunidad en su conjunto, mediante procedimientos transparentes, con conciencia plena de la potencialidad de sus fortalezas y de la necesidad de superar sus debilidades.

Una invitación a acercarse

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

Sector Balance Social

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

Vía telefónica
+54 11 4124.9979

Vía e.mail
balancesocial@ampf.org.ar

Asociación Mutual
de Protección Familiar

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

Entidad adherida a:

ODEMA
Organización de Entidades Mutuales de las Américas

issa

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL