



## **Aunando esfuerzos: La certificación ISO 9001 convive con la RSE.**

- Lic. Celeste E. Meza
- Jefa de Calidad y Balance Social
- Asociación Mutual de Protección Familiar

# Contenido de la presentación

**Presentación  
AMPF**

**Responsabilidad  
Social**

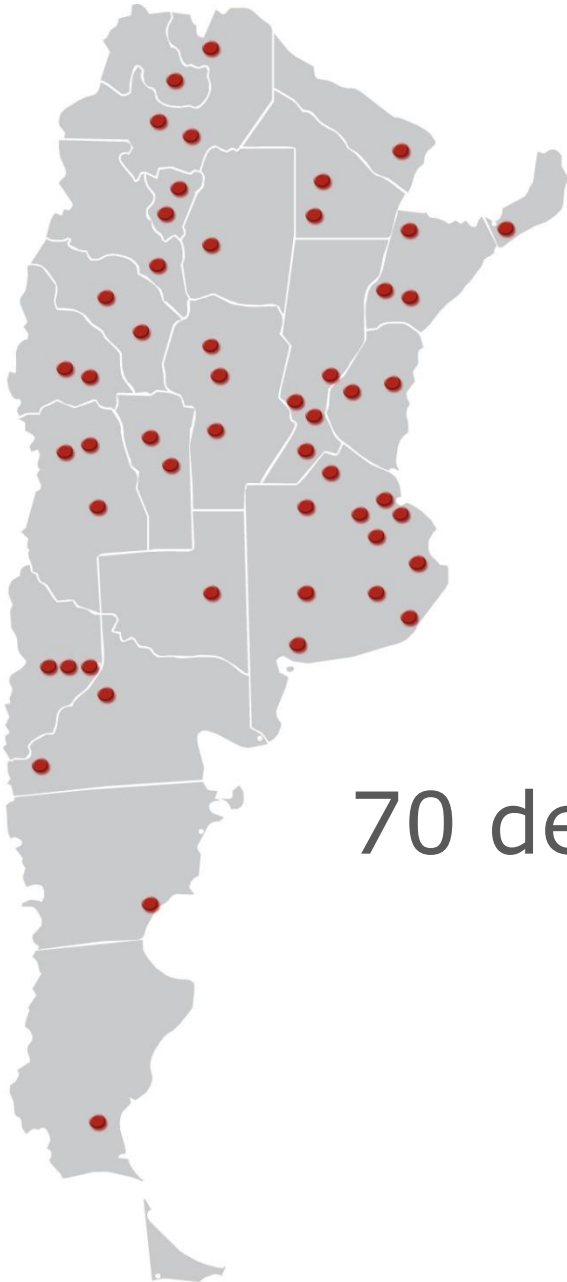
**Herramientas**

**Conclusión**

## Desde el año 1994 la Asociación Mutual de Protección Familiar trabaja en:

“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.”

Honestidad – Solidaridad – Idoneidad – Organización



Más de 85.000 asociados

70 delegaciones en todo el país

# Servicios Sociales





# Servicio de Salud



# Otros Servicios

- Ahorro Mutual
- Microcréditos
- Microseguros
- Remesas



# Responsabilidad Social

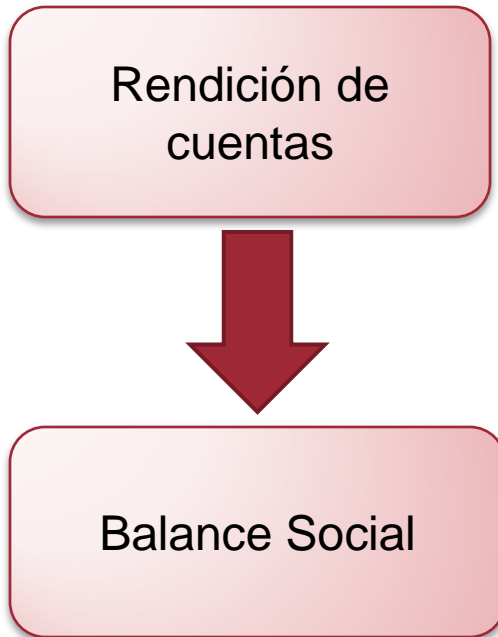
A escala mundial, las organizaciones y sus partes interesadas son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. **El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible.**

## Principios de la responsabilidad social

- Rendición de cuentas
- Transparencia
- Comportamiento ético
- Respeto a los intereses de las partes interesadas
- Respeto al principio de legalidad
- Respeto a la normativa internacional de comportamiento
- Respeto a los derechos humanos

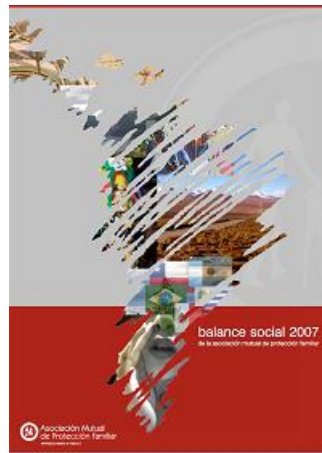


# Herramientas



# Balance Social

- El balance social es una herramienta voluntaria de gestión y evaluación que posee la finalidad de brindar información metódica y sistemática de la acción solidaria asumida y ejercida por la organización en un determinado período.
- Es un demostrativo anual, cualitativo y cuantitativo de las acciones sociales de las organizaciones.
- Es una herramienta de evaluación, gestión y planificación estratégica empresarial que ayuda a identificar oportunidades para mejoramiento en resultado.



Asociación Mutual de Protección Familiar

# Beneficios del Balance Social

- Comunicación interna: facilita la apertura de las áreas al conocimiento del trabajo de las demás partes de la organización.
- Comunicación externa: lo que permite por un lado, aportar a la transparencia institucional, hacia principalmente los asociados y otras fuentes de financiación de la organización, así como para entes gubernamentales, asociaciones supranacionales, etc.
- Ordenamiento de la información.
- Resaltar las contribuciones de la organización.

# Calidad – SGC

Diga lo que  
hace

- Describir el sistema

Haga lo que  
dice

- Hacerlo funcionar

Demuéstrelo

- Certificar



# Beneficios de la implementación

- Monitoreo integral del servicio
- Reducción del trabajo redundante y re trabajos
- Delimitación y asignación de responsabilidades y competencias
- Aseguramiento de los procedimientos de operación
- Logro de **TRANSPARENCIA** de la organización
- Detección de puntos débiles de la organización
- Reducción de costos/ Eliminación de los costos de la No calidad
- Optimización de los procedimientos definidos
- Reducción de los tiempos de operación y control de procesos

Concluyendo...

Comisión Directiva



MISIÓN



Decisión estratégica  
Responsabilidad Social

Rendición de  
cuentas



Balance Social

Partes  
interesadas

Herramientas

Calidad



S.G.C

**INNO  
VATION**  
FORUM

CUARTO CONGRESO  
ARGENTINO DE INNOVACION  
EN CALIDAD / 2014



**Muchas gracias.**

- [cmeza@ampf.org.ar](mailto:cmeza@ampf.org.ar)

[www.ampf.org.ar](http://www.ampf.org.ar)