



# Manual de Gestión de Calidad



**MGC-01**  
**DOC-INT-01**

Desarrolló Amalia Aimaretti	Fecha 13/09/2016	Aprobó M. A. Angeleri	Fecha 13/09/2016	Rev. 10	Página 1 de 15
--------------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------	------------	----------------

## **1. Introducción**

### **1.1. Objetivo del Manual**

El presente Manual describe cómo está constituido el Sistema de Gestión de Calidad de **Fundación Educacional**.

En el mismo se encuentran documentados aquellos aspectos relevantes, tanto propios de la organización como los específicos del Sistema.

## **2. La empresa**

### **2.1 Historia de la organización**

Desde el año 2004 un grupo multidisciplinario de profesionales de la salud decidimos trabajar en equipo para abordar las dificultades de las personas en torno a temas de alimentación y hábitos de vida saludables desde una perspectiva integral y preventiva, promoviendo la educación alimentaria a través de acciones en la comunidad y la investigación.

En el año 2007, motivados por generar un cambio en los individuos y en la sociedad y a partir de los buenos resultados y progresos de nuestro trabajo, creamos **Fundación Educacional** con el objeto de generar las bases de un crecimiento sostenido en el tiempo. Pretendemos llegar así a un mayor número de personas: niños, adolescentes y adultos, para crear una conciencia colectiva acerca de la promoción de la salud y prevención de enfermedades.

### **2.2 Nuestra Visión**

Familias e individuos capaces de elegir responsablemente el consumo de alimentos para sí y para los demás inmersos en una cultura alimentaria saludable que respete las particularidades individuales, familiares y de la comunidad en su conjunto.

### **2.3 Nuestra Misión**

Educar y promover la construcción de una cultura alimentaria saludable para prevenir problemas nutricionales de acuerdo a las necesidades de cada individuo, familia y comunidad en su conjunto.

### **Nuestras acciones hacia la comunidad**

Fundación Educacional es una Organización de la Sociedad Civil (OSC) integrada por un **equipo de profesionales** que trabaja día a día para llevar Educación Alimentaria a escuelas de la Argentina.

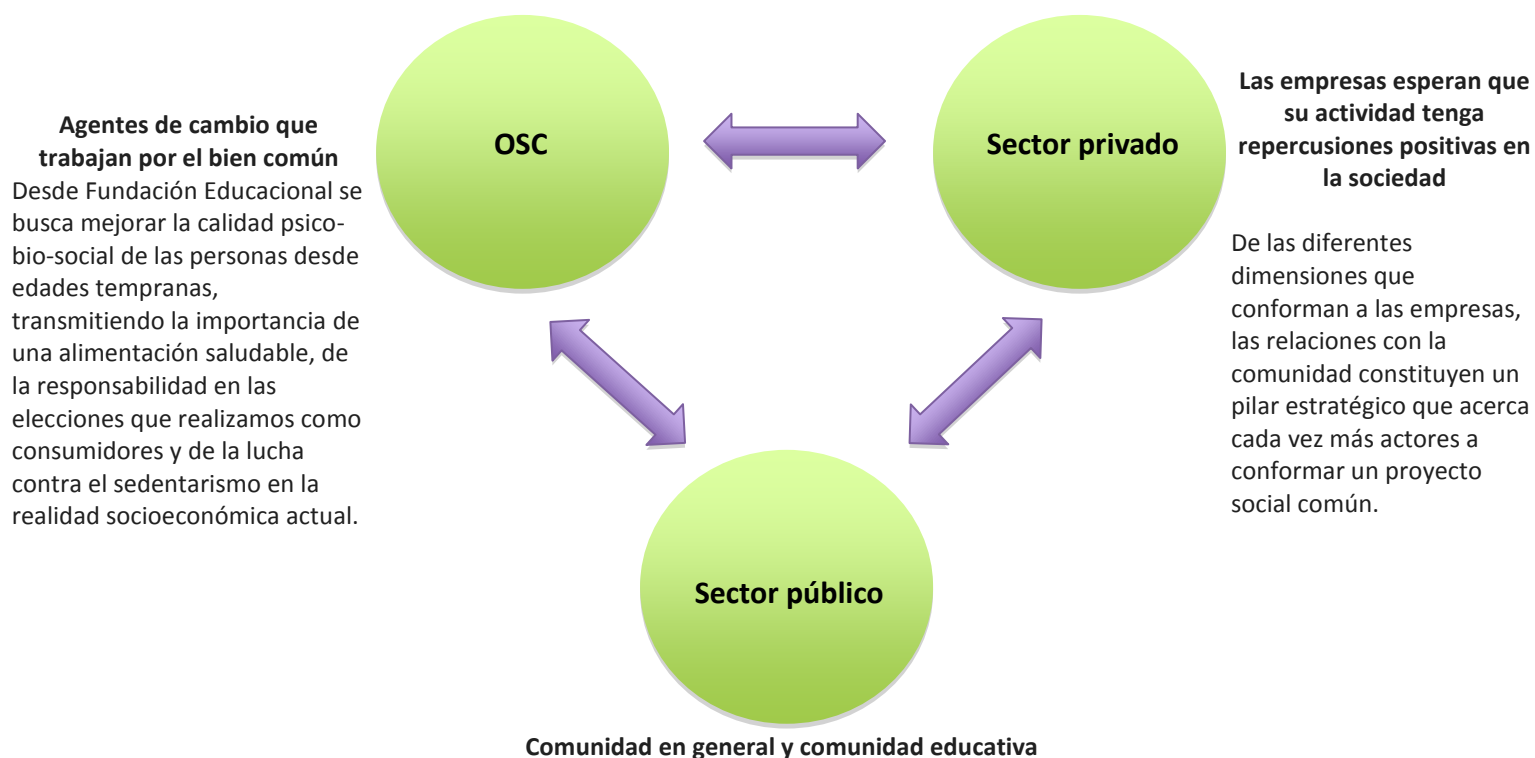
Promovemos hábitos de alimentación y de vida saludables en la comunidad en general y particularmente en la comunidad escolar, llegando a niños, sus familias, docentes y directivos. Creemos que la educación en temas de salud puede ayudar a prevenir enfermedades crónicas no transmisibles como obesidad, sobrepeso, hipertensión y diabetes.

Creamos **programas, talleres, conferencias, capacitaciones, cursos y plataformas de e-learning** utilizando **juegos y actividades didácticas**. Desarrollamos los contenidos en base a recomendaciones de organismos referentes, realizamos la gestión con autoridades escolares, capacitamos y acompañamos a los docentes en la implementación y **evaluamos los resultados**.

Hemos llegado a miles de niños y adolescentes y a cientos de escuelas en **distintas provincias** del país gracias a las empresas y organizaciones que nos apoyan. La alianza con el área de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresaria (RSE) permite aumentar los alcances sin descuidar la calidad y la mejora continua que exige la **Norma ISO 9001:2008**.

Nuestro sueño es **pintar todo el mapa del país con mensajes saludables**, por eso buscamos personas y empresas que crean que la salud y la educación son las bases para que un niño construya su futuro.

**Sinergia entre OSC, sector privado y sector público**



Con una modalidad lúdica, Fundación Educacional desarrolla acciones de educación alimentaria que implementa principalmente en escuelas, tanto públicas como privadas, llegando a niños, docentes y familias de provincias de toda la Argentina igualando el acceso a la información en temas de salud.

**Acciones de Educación Alimentaria Nutricional**

Nuestro trabajo consiste en desarrollar servicios educativos: **Talleres, capacitaciones, conferencias, cursos y programas**, adaptados a las necesidades específicas de las personas, escuelas u organizaciones. Buscamos facilitar nuevos aprendizajes y la aplicación en la práctica de los mensajes y recomendaciones que conducirán a niños y adultos, dentro de sus posibilidades, a una vida con mayor salud y bienestar.

## Talleres

Planificamos, diseñamos, desarrollamos e implementamos **Talleres de Educación Alimentaria Nutricional**.

Tienen dos objetivos principales:

1. Brindar información actualizada desde la ciencia en un lenguaje claro y simple de comprender, adaptado a las posibilidades de cada grupo
2. Aumentar la motivación intrínseca de las personas para que tomen un rol activo en su alimentación y hábitos de vida

### Modalidad de implementación

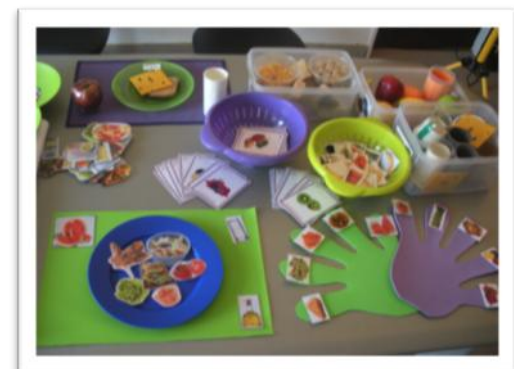
Se combinan distintos recursos: información, actividades y juegos didácticos.

### Información

Se presenta una temática en particular utilizando diferentes estímulos visuales y se brinda información útil y atractiva sobre la misma. La idea es generar un espacio de intercambio dinámico donde se compartan ideas y se respondan dudas y mitos acerca de la alimentación.

### Actividades

Buscamos llevar el *saber al hacer* realizando una actividad didáctica grupal relacionada al tema del taller. De esta manera las personas se informan, debaten, aprenden y se involucran de manera activa en cuestiones que los acercan a la salud.



## Conferencias

Brindamos conferencias informativas y generamos momentos de encuentro para reflexionar sobre temas relacionados con la nutrición en las distintas etapas de la vida, la alimentación familiar, la conducta alimentaria humana, los hábitos de actividad física actuales, los estilos de vida modernos y otros.



Generalmente las conferencias están dirigidas a padres de alumnos que han participado de los talleres en la escuela. Se comparte información actualizada, se retoman y profundizan los temas trabajados con los chicos. De esta manera, se busca dar una coherencia y continuidad en la casa de los mensajes y recomendaciones brindadas por los profesionales.

## Capacitaciones

Ofrecemos capacitaciones a docentes brindándoles información científica, actualizada y adaptada, que les permita luego transmitir a sus alumnos, desde un lugar de mayor conocimiento, temas de nutrición y hábitos de vida saludables en general.



También capacitamos a operarios de fábricas, personal de cocina, empleados de empresas u organizaciones en conceptos básicos de nutrición, buenas prácticas de higiene y manipulación de los alimentos, correcta conservación de los mismos, inocuidad alimentaria, prevención de enfermedades transmitidas por alimentos, entre otros temas.

### Cursos

Ofrecemos cursos a docentes brindándoles herramientas e información científica, actualizada y adaptada sobre temas de nutrición y hábitos de vida saludables, que se va profundizando a través de distintos encuentros, con el espíritu de que puedan desarrollar habilidades y destrezas que les permitan luego abordar, a través de sólidos conocimientos, aquellos temas con sus alumnos.



### Programas

Desarrollamos e implementamos programas educativos sostenidos en el tiempo y dirigidos a la población escolar. La propuesta está especialmente pensada para colaborar con las escuelas y los docentes a mejorar y ampliar los conocimientos de los chicos en temas de salud que los conduzcan a mejorar sus hábitos dentro de las posibilidades de cada uno. Los programas capacitan a los docentes, agentes multiplicadores por excelencia, en forma presencial, a distancia o interactiva, para abordar la temática en el aula y proveen el material necesario que permite implementarlo a lo largo del ciclo lectivo.



*La escuela, un lugar clave para construir*

*hábitos de alimentación y de vida saludables*



Más educación, más salud, mejor vida

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



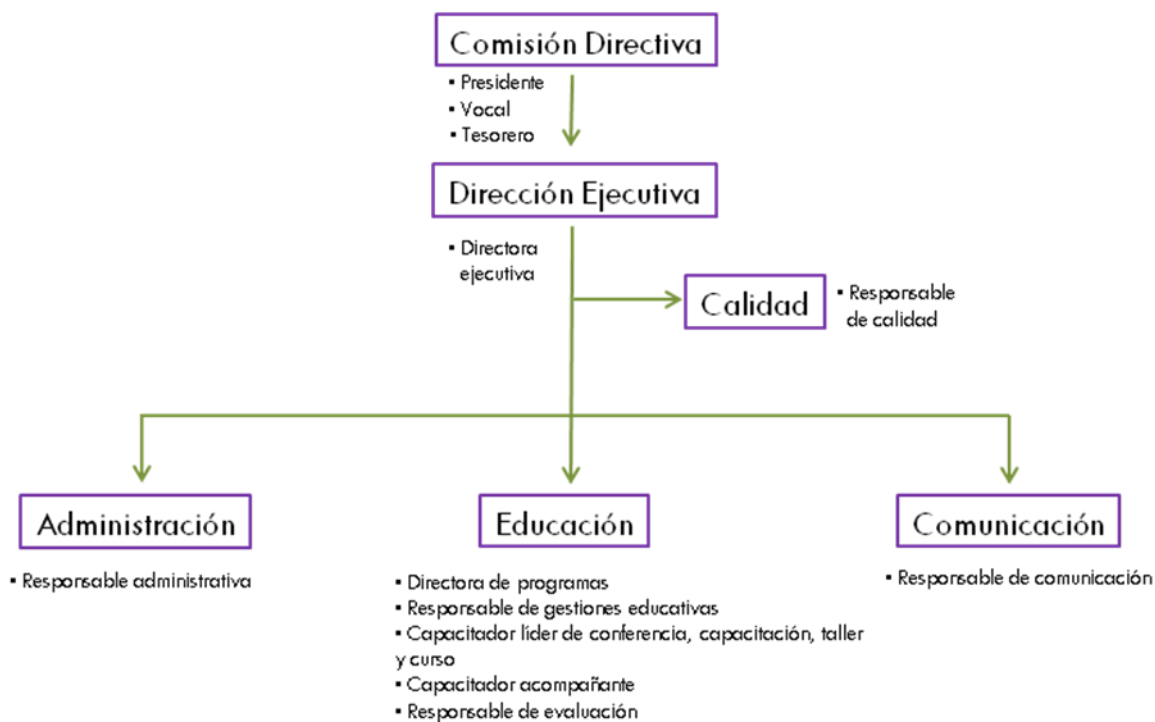
Fundación Educacional



FundEducacional



## 2.4 Organigrama



## 3. El Sistema de Gestión de la Calidad

### 3.1 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad alcanza los procesos de:

- “Difusión, diseño y desarrollo de actividades, elaboración de materiales, implementación, medición de efectividad y entrega de diplomas de proyectos educativos y recreativos para la comunidad”

### 3.2 Marco normativo y leyes aplicables

**Fundación Educativa** gestiona los procesos enmarcados dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Asimismo, no aplica para prestación del servicio que realiza, ninguna normativa legal específica.

### **3.3 Exclusiones**

Queda excluido del alcance del SGC el siguiente requisito de la norma ISO 9001:2008:

- Control de los equipos de seguimiento y medición (7.6), debido a que la presentación de los servicios educativos no se utilizan equipos de seguimiento y medición.

### **3.4 Política de Calidad**

En **Fundación Educacional** buscamos mejorar la calidad de vida de las personas a través de programas educativos.

Tomando lo anterior como punto de partida, y en total alineamiento con nuestra **Visión y Misión**, definimos las siguientes bases de nuestra Política de Calidad:

- Satisfacer y superar las expectativas de la comunidad con la que trabajamos a través del cumplimiento de las obligaciones asumidas y el constante agregado de valor en la prestación de nuestro servicio
- Aplicar la innovación, creatividad y mejora continua en el enfoque de los temas logrando un mayor impacto en la comunidad
- Actualizarnos permanentemente investigando nuevos trabajos y recomendaciones científicas, tanto nacionales como internacionales, como así también impulsando la capacitación de nuestros colaboradores
- Actitud y entrega hacia la calidad y el trabajo en equipo, haciendo de ello un compromiso permanente de todos y cada uno de nosotros
- Actuamos con integridad y humildad, manteniendo una conducta transparente, honesta y responsable acorde con nuestra realidad; generando confianza y respeto en todas nuestras relaciones

Guiados por estas bases, en **Fundación Educacional** nos comprometemos con la mejora continua como camino para el cumplimiento de nuestros objetivos.

Dirección Ejecutiva

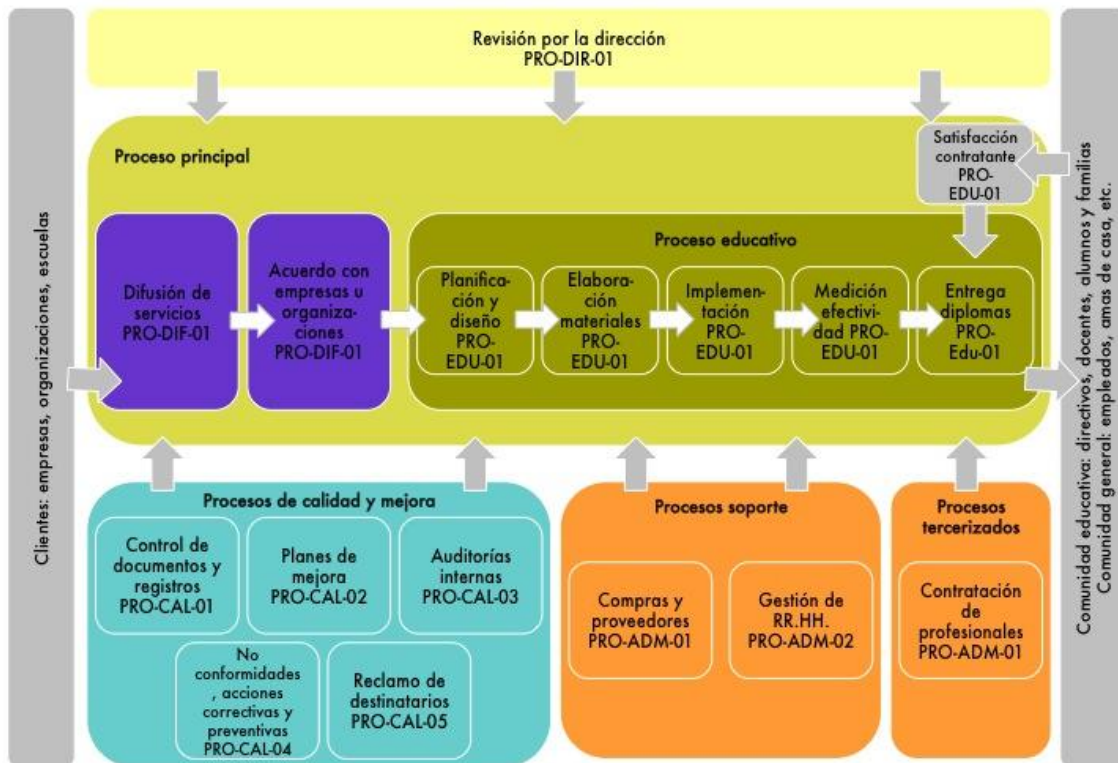
### 3.5 Objetivos de Calidad

La organización define los objetivos de calidad teniendo en cuenta los siguientes ejes:

- La satisfacción de la comunidad
- La innovación y la creatividad
- La mejora continua
- El desarrollo de los colaboradores

Los objetivos, los indicadores, los responsables y la frecuencia de medición se establecen en un documento llamado Objetivos de Calidad, que son monitoreados permanentemente por la Dirección proporcionando información base para la Revisión por la Dirección (PRO-DIR-01).

### Mapa de Procesos



### **3.6 Personal involucrado**

Todo el personal que se encuentra incluido en el organigrama descrito en el presente Manual de Gestión de Calidad, se encuentra alcanzado por el Sistema de Gestión de Calidad.

- **Representante de la Dirección**

La Dirección de la organización designa como Representante de la Dirección Ejecutiva a sí misma, quien además de sus otras responsabilidades tiene la responsabilidad y la autoridad para:

- Asegurar que la Política y objetivos del Sistema de Gestión de Calidad sean comunicados y conocidos por todos los niveles
- Coordinar y elaborar los planes de mejoramiento de la calidad, los que contendrán los objetivos a alcanzar, las actividades planificadas a realizar y los indicadores de calidad a controlar
- Asegurar que los procesos, procedimientos e instrucciones inherentes sean implementados en forma efectiva
- Aportar la información requerida para la Revisión por la Dirección
- Supervisar la evolución de los procesos mediante los indicadores de gestión
- Mantener informada a la Dirección sobre la marcha de actividades conducentes que se establezca, ponga en práctica, mantenga y mejoren el Sistema de Calidad
- Recopilar los reportes necesarios y presentar a la Dirección acerca del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad para su revisión y como base para el mejoramiento del mismo
- Asegurar que se promueva la conciencia del cumplimiento de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización
- Revisar periódicamente la evolución del Sistema de Gestión de Calidad

- **Dirección Ejecutiva**

La Dirección Ejecutiva del Sistema de Gestión de Calidad es responsable de:

- Definir, establecer y transmitir la Política y los Objetivos de la Calidad del Sistema de Gestión de Calidad
- Aprobar el Manual del Sistema Gestión de Calidad
- Revisar a intervalos definidos el Sistema de Gestión de Calidad para la verificación del cumplimiento de la Política y establecer los objetivos específicos en cada revisión del Sistema
- Nombrar a su Representante de la Dirección y delegarle la responsabilidad y autoridad relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad
- Disponer la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades alcanzadas por el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la capacitación del personal

- Supervisar el progreso alcanzado y tomar decisiones sobre acciones futuras relacionadas con el sistema de calidad
- Supervisar la evolución de los procesos mediante los indicadores de gestión

- **Responsable de Gestión de Calidad**

Es Responsable de:

- Coordinar las actividades de Auditoría Interna de Calidad y Revisión del Sistema de Gestión Calidad
- Coordinar las actividades relacionadas con el desarrollo de Acciones Correctivas y Preventivas, y verificar su implementación
- Coordinar la emisión, análisis, cumplimiento y verificación de las acciones tomadas para las Solicitudes Acciones Correctivas y Preventivas según corresponda
- Establecer el contacto directo y permanente con el ente de certificación
- Intervenir en la resolución de reclamos de clientes
- Promover la mejora continua de los procesos
- Controlar la emisión, revisión y aprobación de documentos (Manual de Calidad, Procesos, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo) según los criterios establecidos en la Norma y Procedimiento de Control de Documentos
- Distribuir los documentos a través del sistema informático

### **3.7 Manejo de documentación**

Los documentos del SGC se encuentran disponibles para todo el personal incluido en el alcance bajo el sistema de distribución de documentos.

La distribución de la documentación se realiza en formato electrónico.

El responsable de la documentación del SGC es el Responsable de Gestión de Calidad.

### **3.8 Distribución de copias del Manual**

El Responsable de Gestión de Calidad está a cargo de la elaboración del Manual de Gestión de Calidad y la emisión de todas sus copias.

También es responsable del envío de las actualizaciones que se emitan, a todas las personas poseedoras de copias controladas del Manual de Gestión de Calidad.

Tomando en consideración el sistema de distribución electrónica, el Responsable de Gestión de Calidad es quién garantiza la notificación de las modificaciones realizadas a los documentos existentes o la creación de nuevos documentos.

La Dirección de la organización es quien revisa anualmente y aprueba cada emisión de este Manual y la política de calidad total o parcial.

El Responsable de Gestión de Calidad poseerá el original de este Manual actualizado.

### 3.9 Listado de documentación

Área / Proceso	Identificación	Nombre del documento
Calidad	PRO-CAL-01	Control de Documentos y Registros
	PRO-CAL-02	Planes de Mejora
	PRO-CAL-03	Auditoría Interna
	PRO-CAL-04	No Conformidades, Acc. Correctivas y Preventivas
	PRO-CAL-05	Reclamos de Destinatarios
Administración	PRO-ADM-01	Evaluación de Proveedores y Compras
	PRO-ADM-02	Gestión de Recursos Humanos
Dirección	PRO-DIR-01	Revisión por la Dirección
Difusión	PRO.DIF-01	Difusión de Servicios y Acuerdos
Educación	PRO-EDU-01	Proceso Educativo

### 3.10 Historial de revisiones

Fecha	Revisión	Cambio realizado
21/10/09	Rev.0	Original
04/12/09	Rev.1	Inclusión del segundo alcance
02/05/11	Rev.2	Modificación del organigrama
13/09/11	Rev.3	Actualización información de la fundación
05/03/12	Rev.4	Inclusión del historial de revisiones
16/07/13	Rev.5	Actualización del organigrama e información general
15/07/14	Rev. 6	Actualización del organigrama e información general
01/07/15	Rev. 7	Actualización de los servicios educativos
12/11/15	Rev. 8	Actualización de las exclusiones correspondientes
04/05/16	Rev. 9	Actualización del organigrama e información general
13/09/16	Rev. 10	Actualización del organigrama