

Provincia de Buenos Aires

CFI

**Implementación de un Sistema de Gestión de
la Calidad en procesos de Programas
Sociales.**

Unidades de Desarrollo Infantil y

Sistema Alimentario Escolar

Informe general final

Abril 2013

Índice

Introducción.....	3
Actividades desarrolladas	4
Características del trabajo con las Unidades estatales y grado de aceptación del Proyecto.....	7
Marco teórico sobre Política Alimentarias.....	10
Los Programas UDI y SAE.....	25
Los Municipios, las OSC y su interacción con los Programas UDI y SAE.....	28
Fortalezas y debilidades de los Programas.....	30
Recomendaciones.....	32
Bibliografía.....	34
Anexo I Manual de procedimientos preliminar UDI	
Anexo II Manual de procedimientos preliminar SAE	
Anexo III Notas	

Introducción

Este informe tiene por finalidad describir el proceso de trabajo realizado en el marco del Proyecto "**Implementación de Sistemas de Calidad de Gestión en Programas Sociales**", en adelante el Proyecto.

Se exponen las actividades desarrolladas, un análisis de las características del trabajo con las unidades estatales y el grado de aceptación del proyecto, un marco teórico sobre las características de los programas sociales en general y en particular los trabajados, la interrelación con las instituciones de los Municipios seleccionados y los programas, las fortalezas, debilidades y dificultades observadas para la implementación del Proyecto, y por último algunas recomendaciones en función del aprovechamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Se presentan también en este informe, en los anexos finales los Manuales de Gestión desarrollados así como los informes de auditorias y sus resultados.

Por último, en este apartado queremos realizar un reconocimiento especial a las siguientes personas que nos brindaron toda su colaboración para la llevar adelante esta tarea:

Lic. Mariano Boiero, gestor del Proyecto en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, la Dra. Patricia Castro, Directora Provincial de Seguridad Alimentaria, el Lic. Matías Hastoy, Darío Gonzales, Director de Sistemas de Información y Seguimiento de Programas Sociales, la Lic. Julieta Bouille, Directora de Calidad Alimentaria, el Lic. Pablo González, Director de Prestaciones Alimentarias, la Presidenta del Consejo Escolar de La Matanza, Silvia Mafeo, el Subsecretario de Acción Social de LA Matanza, Nicolás Fusco, el Presidente del Consejo Escolar de Mercedes, Oscar Filipin, el Secretario de Acción Social de Mercedes, Hugo Zunini. Y a todos los agentes del Ministerio de Desarrollo Social que involucraron en la tarea.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Actividades desarrolladas

Durante los meses de noviembre y diciembre se realizaron las siguientes actividades:

- Indagación preliminar sobre los Programas Sociales en general y en particular el Servicio Alimentario Escolar- SAE y las Unidades de Desarrollo Infantil- UDI
- Indagación sobre las estructuras orgánicas del Ministerio de Desarrollo Social en las que se iba a desarrollar el Proyecto.
- La planificación para el trabajo de campo.
- Entrevistas a los principales responsables de las áreas intervinientes, para la apropiación de las características más relevantes de los Programas en relación a las posibilidades de incorporar sistemas por procesos y la selección en los cuales se iba a aplicar el SGC.
- Localización y análisis de fuentes secundarias de información en relación a los Programas, la población destinataria y los Municipios afectados.
- Se presentó el primer Informe de avance ante el CFI

A partir de enero y hasta el mes de Marzo se llevo adelante el trabajo de campo que consistió en:

- La realización de encuentros informativos con las autoridades del MDS sobre la implementación del Proyecto.
- Encuentros informativos con las autoridades de los Municipios relacionados con los Programas, sobre la implementación del Proyecto.
- Encuentros de sensibilización con los agentes de las áreas involucradas y sus responsables.

- Talleres de transferencia metodológica sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en el Estado y procesos de calidad basados en las Normas ISO y su importancia en el marco de una gestión transparente de las Políticas públicas, en especial las Políticas Sociales.
- Talleres de análisis funcional para la identificación de procesos, actividades y tareas que se llevan adelante en los diferentes Programas.
- Recopilación de documentos referenciales de los Programas, de procesos y requisitos.
- Asistencia técnica presencial y virtual para la elaboración de documentos procedimentales preliminares.
- Presentación del Segundo Informe de avance al CFI
- Taller de ajuste de los documentos y reconocimiento de los procesos explicitados por los agentes.
- Presentación y validación de los documentos finales a las autoridades y los agentes participantes.
- Designación y formación de tres auditores internos, para la realización de la auditoría.

Las auditorías estaban previstas para la primera y segunda semana de abril, sin embargo, debido a las consecuencias de la gran inundación del día 2 de abril del corriente año, se tuvieron que postergar y se realizaron a principios de la tercera semana. Por último se informó sobre los resultados a las autoridades y los referentes.

**CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO CON LAS
UNIDADES ESTATALES Y GRADO DE
ACEPTACIÓN DEL PROYECTO**

Características del trabajo con las Unidades estatales y grado de aceptación del Proyecto

Una de las cuestiones fundamentales en los Sistemas de Gestión de la Calidad es el involucramiento de los actores que llevan adelante los procesos para producir los resultados esperados. En este sentido, las características generales del trabajo desarrollado en el Estado, ofrece fuertes resistencias de parte de sus agentes.

En el caso que nos toca describir, podemos decir que hay una impronta muy fuerte de lo que podemos llamar la Alta Dirección, las principales autoridades del MDS, y también de los mandos medios por llevar adelante tareas de sistematización de la información, de mejora de los procedimientos, de optimización de los recursos y de generar un marco de transparencia de las políticas que implementa el ministerio. Las autoridades y los referentes de las áreas de incumbencia del Proyecto brindaron en todo momento su apoyo, la información requerida así como los espacios y equipamiento solicitado. Del mismo modo se prestaron a entrevistas y solicitudes del equipo de trabajo del CEP con la mayor predisposición.

Sin embargo, los agentes en general se mostraron resistentes a la participación en primera instancia, de hecho fue muy difícil la concreción de los primeros talleres. El clima se manifestaba tenso y hubo agentes que deseaban desviar la tarea prevista para el taller a temas relacionados con las condiciones laborales. Cabe destacar que hay un alto grado de sindicalización entre los agentes con los que se trabajó, por lo que en varios de los encuentros, primaba la voz de los delegados. Esto produjo un retraso en la elaboración de los documentos, que finalmente se pudo salvar pues se encausó el ánimo de los agentes y se logró su compromiso. Del mismo modo, este compromiso asumido fue multiplicado en los demás agentes, aún los que no participaban, solicitaron establecer mecanismos de calidad en sus áreas.

Podemos resaltar que el área más comprometida con la tarea fue la que gestiona las UDI, de la cual casi la totalidad de sus agentes, 14 de 19, participaron en los talleres y no hubo problemas con la designación de los auditores.

El área del SAE, cuyos componentes son nada más que 5, tuvo más dificultades a la hora de organizarse, de describir los procesos y de validar los documentos, a pesar de ser menos numeroso el personal en este ámbito.

Es importante recalcar que la Provincia se encuentra desde hace varios meses con problemas presupuestarios, por lo que más allá de los salarios, bajos como en todos los niveles estatales, los recursos son muy escasos en cuanto a los equipamientos necesarios para llevar adelante la tarea. Esta fue una de las principales manifestaciones en contra respecto a la posibilidad de desarrollar el Proyecto en los términos establecidos. La falta de computadoras, líneas telefónicas o vehículos para realizar las supervisiones y auditorías en territorio fue un tema recurrente durante todos los encuentros.

Aún con todo lo expuesto, consideramos como muy positiva la apropiación por parte de todos los intervinientes de las características propias de los Sistemas de Calidad, el desarrollo de los documentos necesarios y la predisposición para las auditorías en las últimas semanas de trabajo, a pesar de estar todos abocados a la contención de las víctimas del temporal.

MARCO TEÓRICO SOBRE POLÍTICAS ALIMENTARIAS

Marco teórico sobre Políticas Alimentarias

Introducción

El presente marco teórico tiene como objetivo comprender en qué consisten las políticas públicas ligadas al diseño, planificación y ejecución de los programas alimentarios, y cuál es el recorrido histórico de los mismos en Argentina. Para poder cumplir dichos objetivos, se ha dividido el trabajo en tres capítulos:

En el primero se realiza una aproximación teórica con el fin de definir a las políticas públicas en general y entender el complejo y dinámico rol del Estado y otros actores sociales en las mismas.

En el segundo capítulo se hace foco en comprender un tipo específico de políticas públicas, las políticas sociales, para entender de qué manera se construyen las mismas, qué instituciones sociales están implicadas en su construcción y de qué forma impactan las diversas tensiones sociales en su producción histórica en América Latina.

En el tercero se efectúa un recorrido teórico-histórico acerca de las políticas alimentarias en Argentina. Se analizan cronológicamente el comienzo y desarrollo de la implementación de diversos programas alimentarios, tomando en cuenta a los actores sociales intervinientes y el contexto social, político y económico.

1 - Políticas públicas

La aplicación del concepto de políticas públicas permite comprender el rol del Estado y los diversos actores sociales en un momento histórico determinado. Es necesario destacar la función fundamental del Estado, y su relación con otros grupos e instituciones sociales, a la hora de tomar decisiones sobre diversas temáticas sociales.

Oszlak y O'Donnell (1984, p.10) definen a la política pública como “un conjunto de acciones y omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil. De dicha intervención puede inferirse una cierta direccionalidad, una determinada orientación normativa, que previsiblemente afectará el curso del proceso social hasta entonces desarrollado en torno a la cuestión”. Por lo tanto, las políticas públicas no son aislables del contexto cultural, económico y social, el cual permite observar la posición específica que el Estado adopta ante una temática determinada. Por este motivo, es necesario comprender a qué se denomina “cuestión”. La misma es definida por los autores entendiéndola como un asunto o necesidad que es socialmente problematizado. Así, es posible entender que en ninguna sociedad se atienden todas las demandas existentes, solo se considera a aquellas que ciertos grupos sociales o individuos están en condiciones de promover dentro de la agenda de problemas vigentes en un período determinado. El surgimiento histórico de una cuestión es primordial para entender la construcción de una política pública, ya que es necesario definir quién reconoció a una cuestión como tema a ser problematizado, cómo se difundió esa temática, quién y sobre la base de qué recursos la pudo convertir en cuestión.

Como quedó anteriormente detallado, el Estado es un decisor fundamental a la hora de la planificación y ejecución de políticas públicas. Por este motivo es necesario tener en cuenta dos aspectos interrelacionados, analizados por los autores anteriormente mencionados:

- a) las demandas que influyen en la decisión de una política pública por parte del Estado.
- b) Las consecuencias generadas por la aplicación de una política estatal.

Es imprescindible comprender ambas dimensiones, ya que considerarlas por separado generaría análisis incompletos que dejarían de lado, tanto a las influencias de los actores sociales sobre el Estado, como a la relativa autonomía del mismo para generar efectos en una sociedad determinada. Ambos aspectos son constitutivos de la propia y compleja dinámica de las decisiones estatales,

debido a que algunos actores no estatales condicionan las decisiones del Estado como también a que el Estado es capaz de influir en estos actores. Esta comprensión posibilita entender que existe una dimensión temporal en la realización de las políticas públicas sostenida sobre un sistema de relaciones sociales que permite distintos tipos de repercusiones. De esta forma, es posible plantear “que las dimensiones del Estado, o de lo propiamente político, no son - como tampoco lo es “lo económico”- ni una cosa, ni una institución, ni una estructura: son aspectos de una relación social.” (Oszlak, 1984).

Tamayo Sáez (1997) plantea un esquema que simplifica las diversas etapas en la generación y ejecución de una política pública: Una fase de identificación y definición del problema, una fase de formulación de alternativas, una fase de adopción de una alternativa, una fase de implantación de la alternativa seleccionada y una fase de evaluación de resultados. Este esquema exhibe que toda política pública es cíclica porque los gobiernos evalúan los impactos y desde allí deciden cómo seguir actuando. Es decir, los resultados de la ejecución de estas políticas retroalimentan el proceso.

2 - Políticas sociales

En términos generales, las políticas sociales refieren a necesidades sociales. Representan la articulación de distintos actores para la resolución de la cuestión social. En este sentido, son producto de un tipo concreto de desarrollo de las relaciones sociales, de las contradicciones que expresa un determinado modo de producción y reproducción sociales. No son naturales, ni concesiones del Estado, son fruto de múltiples tensiones y luchas sociales.

Son varios los autores los que han centrado sus análisis sobre las políticas sociales. Esping-Andersen por solo tomar un ejemplo, desarrolla sus análisis referidos al papel de las políticas sociales en la distribución de bienestar a la población. El autor elabora un esquema conceptual donde le otorga al Estado, la familia y el mercado la función de distribución del bienestar hacia la población.

Desde esta perspectiva, el mercado es el espacio predominante en la producción de bienestar y adjudica a los organismos estatales la función de desmercantilización por medio del desarrollo de políticas sociales. La desmercantilización refiere a un proceso mediante el cual el acceso a satisfactores de bienestar son garantizados por el Estado por fuera de la esfera mercantil (Arcidiácono y Gamallo: 2010). Es decir, que bajo este análisis, la política social contribuye a garantizar la distribución de bienestar o satisfactores para contrarrestar los efectos desigualadores del mercado.

Otros autores (Adelantado, Noguera, Rambla y Saez: 1998; Martínez Franzoni: 2005; Draibe y Riesco: 2006) reflexionan sobre este marco conceptual para analizar los procesos de desarrollo de políticas sociales en Latinoamérica. Los autores mencionados proponen distintos sectores o esferas en los que se articula la distribución de bienestar que complejiza los análisis propuestos por Esping-Andersen.

Adelantado y otros (1998) definen cuatro sectores: el sector mercantil que remite a la provisión de bienes y servicios por parte del sector privado, el sector estatal, el sector informal que refiere a la provisión de bienestar por parte de la familia y grupos cercanos, y por último el sector voluntario conformados por las OSC. Este análisis se representa en forma de un diamante dada la posición de cada sector en este escenario. La política social se sitúa en medio de los sectores regulando los procedimientos de mercantilización –desmercantilización; familiarización –desfamiliarización; estatización –desestatización y comunitarización –descomunitarización. Estos procesos están fuertemente vinculados con la responsabilidad del Estado en garantizar derechos que hacen al ejercicio de la ciudadanía.

Estos procedimientos resultan herramientas útiles para analizar políticas y programas en la medida en que invitan a la reflexión sobre las potencialidades desmercantilizadores y desfamiliarizadores para garantizar el bienestar en la población y atenuar las desigualdades. De acuerdo a lo precisado, el modo en que políticas sociales canalice estos procedimientos incide en la estructura social, tendiente a agudizar o atenuar la desigualdad.

Estilos o tipos de políticas sociales en Argentina

Según lo que se mencionó anteriormente, el diseño de políticas es el resultado de un proceso de tensión permanente entre la priorización de demandas respecto de otras y en el desarrollo de estrategias de respuesta que garantice la legitimación y reproducción del orden social. Todo este entramado teje un recorrido histórico en América Latina, donde se conforman distintos estilos de acuerdo al modelo de acumulación.

Esquemáticamente, se pueden definir tres estilos de políticas sociales conforme a tres modelos de acumulación:

El modelo keynesiano - fordista se comenzó a desarrollar en la región en el período de posguerra. Este período se caracterizó por una reformulación del papel del Estado que se manifiesta en lo económico por el desarrollo de funciones de regulación e intervención, por la realización de estrategias para la obtención y administración de recursos para su financiamiento y el sostener la tasa de ganancia. En lo político se representa como el árbitro entre las clases trabajadoras representadas por los sindicatos, los partidos y las cámaras empresariales, actores de significatividad en escena. El modo en que la política social acompañó a este proceso de acumulación consistió en el fortalecimiento de tres áreas específicas: salud, seguridad social y educación. Fue diseñada bajo un carácter universalista, que se plasmó en la extensión de derechos y en la ampliación de la ciudadanía. Asimismo supuso un reconocimiento de las demandas de las clases trabajadoras y una apertura en términos de participación política. Es importante remarcar que los derechos otorgados en el período nacieron como una extensión de los derechos laborales (Pautassi, 2011). El acceso al sistema de salud y seguridad social en tanto derechos universales estaban garantizados por el Estado, pero en función de la incorporación del trabajador asalariado formal al mercado.

En este modelo entra en crisis hacia la década del ochenta. En el período se configuran grandes transformaciones en la región en consonancia con el contexto internacional.

Desde mediados de la década del ochenta y principios de la década del noventa se impone en Latinoamérica el modelo neoliberal. Las políticas económicas y sociales adoptadas en el período responden a las recomendaciones para la región elaboradas por el Consenso de Washington. En la práctica, gran parte de esas recomendaciones asumieron la forma de imposiciones o requisitos para acceder al financiamiento de los organismos multilaterales de crédito, que se consolidan como actores relevantes al definir el marco teórico de las políticas implementadas. Las políticas económicas incluyeron la apertura desregulada de las economías nacionales al mercado internacional lo que supuso una pérdida de competitividad de pequeños productores nacionales; privatizaciones de empresas estatales, fortalecimiento del mercado financiero, desindustrialización y flexibilización del mercado de trabajo. Todas ellas de carácter fuertemente regresivo que causaron un profundo impacto en la estructura social de los países. El desempleo, el crecimiento de la pobreza, la fragmentación y privatización de los sistemas de salud y educación representan consecuencias directas de su implementación. Al mismo tiempo, el Estado cambia el eje de intervención, orientado en este nuevo contexto a facilitar el crecimiento del sector financiero.

Varios autores (Solimano, 2005; Vilas, 1997; Sojo, 2007) remarcan algunas particularidades que asumieron las políticas sociales llevadas a cabo bajo el paradigma neoliberal. En primer lugar, su implementación asume un trasfondo paradójico en la medida en que fueron diseñadas con el propósito de atenuar los efectos negativos de las mismas políticas económicas que recomendaban los organismos internacionales. Al mismo tiempo era políticas focalizadas, sobre todo en lo referido a la problemática de la pobreza que era visualizada como un efecto transicional de las medidas de ajuste y no como un “proceso social conflictivo de apropiación y reasignación de ingresos” (Vilas, 2011: 5). **Desde la mirada neoliberal, la pobreza es considerada como un aspecto independiente del desarrollo de las sociedades.** Un rasgo característico de las políticas implementadas para afrontar la cuestión de la pobreza fueron los programas de transferencias condicionadas de ingresos, de fuerte impronta asistencialista.

En este escenario comienzan a tener protagonismo las *Organizaciones No Gubernamentales*, se comienza a gestar un proceso de descentralización del Estado a otras instituciones en la realización de políticas

Tras la aplicación de las políticas neoliberales, la estructura socioeconómica de los países latinoamericanos han quedado fragmentadas, derrumbadas, con altos niveles de pobreza, desempleo, marginalidad social. Todas estas medidas desgastan la función de legitimación de la política social en la medida en que sus consecuencias generan un nivel mayor de conflictividad y descontento popular.

El desgaste del modelo neoliberal se produce en los inicios del nuevo siglo. Este nuevo escenario exige propuestas de acción concretas que adquieren el carácter de integrales.

Una de las alternativas sugiere el fortalecimiento de los sectores medios en complementariedad con los sectores empobrecidos. Este tipo de políticas se dirigen a la recuperación del Estado en la promoción del desarrollo y en la generación de espacios de mayor participación. Expresa un “nuevo contrato social” (Solimano, 2011; 54), donde el aparato estatal debe garantizar la provisión de bienestar a esos sectores.

Una de las propuestas para el nuevo milenio se conceptualiza como el enfoque de derechos (Pautassi, 2011; Abramovich, 2006). Desde este enfoque el desarrollo de políticas se hace eco de los Tratados Internacionales referidos a la promoción de una amplia gama de derechos. El reconocimiento de derechos supone el desarrollo de políticas dirigidas al fortalecimiento de la ciudadanía por medio de su ejercicio. Esto a su vez se traduce en una situación de empoderamiento y apropiación de derechos por parte de los ciudadanos, que obliga al Estado a respaldarlo.

El enfoque de derechos opera en este sentido en la medida en que transforma la abstracción de los derechos en obligaciones negativas y positivas que los organismos responsables del desarrollo de políticas deben cumplir. Manifiesta “no solo aquello que el Estado no debe hacer, a fin de evitar violaciones sino también aquello que debe hacer en orden a lograr la plena realización de los derechos civiles, políticos y también económicos, sociales y culturales” (Abramovich y

Pautassi: 2009, 7). Los derechos mencionados establecen obligaciones en términos de acceso a la salud, vivienda, trabajo, etc.

3 - Políticas alimentarias

Este tipo de políticas se refieren a la implementación de acciones, por parte del Estado, para mejorar la salud o nutrición de la población, especialmente en niños y embarazadas. Las mismas apuntan a combatir la malnutrición en sus diversas formas: desnutrición crónica (baja estatura), desnutrición aguda (déficit de peso para la edad o la estatura), deficiencias de micronutrientes, sobrepeso y obesidad. Este tipo de problemas pueden empezar a desarrollarse en la vida intrauterina, los primeros meses de vida y hasta los dos años. Estos períodos requieren elevados requerimientos nutricionales. Las políticas alimentarias deben tomar en cuenta cuestiones varias como el tipo de alimentos a distribuir, que los mismos estén vinculados a la cultura alimentaria de la población, la promoción de una “educación alimentaria”, etc. (Britos y otros, 2003).

Comienzos de las políticas alimentarias en Argentina

A finales del siglo XIX y a principios del siglo XX surge la preocupación por la nutrición y alimentación de la población, en el marco de la organización de la Argentina como Estado-Nación. Se observa durante este período una serie de iniciativas que luego serían conocidas como programas sociales de atención alimentaria.

Durante las primeras décadas del siglo XX, el tema de la nutrición comienza a ser considerado como una preocupación. El Estado intervino con el objetivo de generar políticas en búsqueda del cuidado del cuerpo social e individual. Estas intervenciones fueron de carácter higienista, ligadas al control y regulación de la población. El fin que se buscaba era lograr la adaptación del sujeto a la sociedad a partir de una educación moral vinculada a la higiene física y mental (Murillo, 2000). Algunos planes alimentarios se aplicaban en las escuelas, es así como surgen

intervenciones estatales como la “copa de leche” o la creación de comedores escolares. Estos planes se aplicaron al considerar que la mala nutrición impactaba en el proceso de aprendizaje de los niños. Vale la pena aclarar que la intervención estatal coexistió, hasta la década del 40, con la acción de la Sociedad de Beneficencia, controlada por las damas de la oligarquía. Esta institución privada con financiamiento público ejercía intervenciones en las cuales condenaban y culpaban a los sujetos como responsables de su propia pobreza. Es decir, ocultaban el carácter social de las desigualdades (López, 2005).

Desarrollo de las políticas alimentarias

Desde fines de la década del 20 y comienzos de la década del 30 es aún mayor el interés por un Estado que “administre a la población”. Se observa, desde esos años, que el Estado reconoce la necesidad de intervenir en la economía vía regulaciones para lograr el objetivo del pleno empleo. La relación asalariada se convirtió en un factor fundamental mediante el cual se satisfacían las necesidades cotidianas, entre ellas, las de alimentación. Las políticas de la época expresaron una orientación ligada al cumplimiento de objetivos sanitarios y educativos que excedían las funciones asistenciales (Ierullo, 2010).

A pesar de centrar el interés estatal en la promoción de la anteriormente detallada relación salarial, es posible destacar algunas acciones vinculadas específicamente con políticas alimentarias. En 1930 se crea la primera escuela formadora de agentes sociales. En 1932, mediante la sanción de la ley 11.597 se comienza a disponer de un presupuesto concreto para la implementación de los planes alimentarios, los cuales pasan a depender del Consejo Nacional de Educación y del Instituto Nacional de Nutrición. En 1934, se crea la Junta Nacional de Ayuda al Niño de Edad Escolar, organismo que tenía como objetivo otorgar alimentos y vestidos a los sectores infantiles desprotegidos. En 1936, se sanciona la ley 12.341, mediante la cual se crea la Dirección de Maternidad e infancia, cuyo objetivo era la atención de la embarazada y del niño en la primera infancia. En 1937 fue creado el Programa Materno Infantil (PMI), el cual consistía en la entrega

de leche a embarazadas y niños menores de dos años. El mismo constituía una política universal y centralizada por el gobierno nacional, que se ejecutaba a través de los hospitales públicos. En 1946, durante el comienzo del gobierno de Perón, se creó el Ministerio de Salud y la Dirección de Maternidad e Infancia paso a depender del mismo. El plan fundamental para la implantación de comedores escolares lo constituye el Programa de Ayuda a los ingenios azucareros de Tucumán en 1967, el cual se extendió de manera progresiva a todo el país (Brito y otros, 2003).

El Programa Social Nutricional (Prosonu) se implementó en 1972 y tuvo como finalidad mejorar la retención escolar y el rendimiento escolar a partir de un mejoramiento nutricional. Su gestión era descentralizada, el Estado Nacional le transfería los fondos a las provincias, las cuales administraban el sostenimiento de comedores en escuelas de nivel primario.

Período Neoliberal

Como resultado de una serie de reformas instrumentadas por la dictadura militar (1976-1983) se iniciaron, desde fines de la década del 70', un ciclo de intervenciones estatales bajo una lógica restringida de políticas de asistencia social. Las mismas operaban de manera parcial sobre las necesidades puntuales de las familias (Ierullo, 2010). Las consecuencias políticas, económicas y sociales de dicho período impactarán negativamente sobre la lógica anterior ligada a la fortaleza de la relación salarial.

El Plan Alimentario Nacional (PAN) Es la primera política masiva de asistencia alimentaria cuyo objetivo era suplir la imposibilidad de muchas familias de cubrir sus necesidades nutricionales. Dicho plan (implementado en 1984, durante el gobierno de Alfonsín) se desarrolló en un contexto económico muy negativo producto de las políticas económicas ejecutadas durante la última dictadura militar. Ante el crecimiento de los índices de pobreza, se la concibió como una política de reparación. La propuesta consistía en el reparto directo, por parte del Estado Nacional, de bolsones alimentarios a las familias con NBI de todo el país. Fue

innovador, ya que no existían antecedentes similares en programas alimentarios, en cuanto a su modalidad (entrega de alimentos) y escala. Además, era fuertemente centralizado, el gobierno nacional asumió la tarea de compra y distribución de los alimentos en todo el país. El plan comenzó como una política a corto plazo, coyuntural y provisional, mientras se desarrollaban políticas estructurales dirigidas a la reactivación económica del país. Sin embargo, se mantuvo durante todo el gobierno del presidente Raúl Alfonsín, ya que las condiciones socioeconómicas continuaron evidenciando los gravísimos problemas estructurales que el gobierno radical no pudo solucionar.

A partir de la asunción de Carlos Menem en 1989, se interrumpe el PAN y se lo reemplaza por el plan de Bonos Solidarios de Emergencia, que consistía en la entrega de bonos a las familias para ser utilizados en la compra de alimentos. Este plan introduce una estrategia que complementaba a los fondos estatales con contribuciones voluntarias de empresas. Los responsables de la distribución de los bonos eran los legisladores nacionales. Ante el manejo discrecional de los mismos, se suspendió el plan y se creó el plan de Políticas Sociales Comunitarias (Posoco), el cual tenía a la asistencia alimentaria como una de sus principales intervenciones. La gestión de este programa era compartida con las provincias.

A partir de la década de 1990 se observa una tendencia hacia la descentralización de fondos en la ejecución de los programas alimentarios y una delegación hacia las provincias de las responsabilidades sobre políticas de asistencia social. Ierullo (2010) destaca que este proceso surge como consecuencia de dos mecanismos:

1. La creación del Fondo Posoco-Prosonu (1991) que dispone la transferencia de instituciones educativas a las gestiones provinciales, incluyendo los comedores escolares y las políticas asistenciales.
2. La descentralización de las políticas sociales como consecuencia de la Reforma del Estado. En este contexto, se generaron programas focalizados de asistencia social ejecutados con fondos nacionales descentralizados. Como efecto de esta situación, las políticas alimentarias se instalan también a nivel provincial y municipal.

En un marco de empeoramiento de las condiciones de vida a las que están expuestas las familias empobrecidas durante la década del noventa, el Estado Nacional, con el apoyo de organismos internacionales, desarrolla una serie de políticas asistenciales focalizadas de carácter compensatorio cuyo objetivo es atender fragmentariamente las necesidades familiares. Entre algunos de ellos, se encuentran el Promin (Programa Materno-Infantil y Nutrición) que apuntaba al fortalecimiento institucional mediante el mejoramiento de la infraestructura de centros locales de salud y comedores infantiles. Otra línea de acción consistió en el apoyo financiero para la compra de leche fortificada. Su gestión es descentralizada y está basado en convenios entre el Estado Nacional y los Estados provinciales. El Fopar (Fondo Participativo de Inversión Social) fue implementado en 1995 y su objetivo era fortalecer a las organizaciones de la sociedad civil que desarrollaban intervenciones socio-comunitarias en varias ciudades del país. Dicho programa fue financiado por el Banco Mundial. Otra intervención fue el Programa Asoma (Apoyo Solidario a los Mayores) que consistió en la entrega de alimentos y medicamentos a adultos mayores. También se creó el Prani (Programa de Alimentación y Nutrición Infantil) cuyo objetivo era intervenir directamente sobre la población infantil en situación de riesgo social a partir de criterios de focalización definidos a nivel geográfico. La gestión era descentralizada, el gobierno nacional transfería los fondos a las provincias para la ejecución del programa.

Es factible poder observar que durante la década del noventa coexistieron y se superpusieron varios programas nacionales de asistencia alimentaria. Los mismos seguían lógicas focalizadas, ya sea por criterios geográficos como por criterios personales. A su vez, estos programas nacionales coexistieron con programas provinciales y municipales, ejecutados tanto por gobiernos locales como por organizaciones de la sociedad civil (Ierullo, 2010).

Con la llegada al gobierno de De La Rúa, en 1999, se apunta a reorganizar los programas sociales vigentes. En 2000, el Poder Ejecutivo unifica los programas Asoma, Prani y Pro-Huerta (destinado a la promoción de huertas comunitarias) bajo la denominación Programas Unidos. El mismo presentó una gestión

descentralizada, con asistencia técnica y financiera a las provincias y municipios participantes. Además se creó el Sistema Alimentario Federal, el cual consistió en una instancia de coordinación entre el gobierno nacional y los gobiernos provinciales y municipales. El objetivo era coordinar las acciones de los programas alimentarios para lograr mayor eficacia y generar un registro único de beneficiarios. Aunque estas acciones llevadas adelante por el Ejecutivo nacional fueron favorables en cuanto al ordenamiento de la asistencia alimentaria, el deterioro de las condiciones de vida de la población, exhibió la insuficiencia de este tipo de políticas para dar respuesta efectiva a la situación de las familias con NBI.

Período post-crisis

Hacia finales de 2001, estalló en el país una crisis político-económica que presentó cifras exorbitantes en relación a los índices de desempleo y pobreza. En este contexto, asume la presidencia de manera interina Eduardo Duhalde. En 2002 se crea el Programa de Emergencia Alimentaria (PEA), con criterios similares de focalización y modalidades de intervención al suspendido Programa Unidos. Sin embargo, debe destacarse que crece la cantidad de prestaciones otorgadas, se incorporan nuevas modalidades de prestación y el Estado Nacional ejecuta directamente la compra de alimentos. En diciembre de 2002 el gobierno nacional desarrolla una nueva línea de acción mediante el PRAE (Programa Asistencial de Emergencia), el cual consistió en intervenciones alimentarias en las provincias con mayores índices de pobreza. (Ierullo, 2010)

En 2003, con la asunción de Néstor Kirchner, se procede a la reestructuración de los diversos planes de asistencia alimentaria. Durante ese año se pone en marcha el Plan Nacional de Seguridad Alimentaria (PNSA), mediante un decreto del Ministerio de Desarrollo Social. Dicho plan nuclea las acciones que se desarrollaban en diversos programas y suma nuevas líneas de acción. La modalidad de gestión del PNSA es descentralizada, el Estado nacional transfiere fondos a proyectos desarrollados por las provincias, municipios y organizaciones

sociales. A esta modalidad se la denomina abordaje federal y focalizado. El abordaje federal implica a los gobiernos provinciales que son apoyados a partir de recursos transferidos desde el gobierno nacional. Mientras que el abordaje denominado focalizado financia a experiencias de gobiernos locales, OSC y movimientos sociales que no están incluidos en el abordaje federal. Además, el PNSA tendió a bancarizar los programas mediante la distribución de tarjetas de débito a los beneficiarios (Idem, 2010). Es destacable que a partir de 2003 comienzan a mejorar los indicadores sociales debido al crecimiento de la economía, del empleo y la recomposición salarial (Roffler, 2010).

En 2007, desde el mismo espacio político que su antecesor, asume la presidencia de la Nación, Cristina Fernández de Kirchner. Durante su mandato se mantuvieron los planes existentes con sus modalidades correspondientes, mayormente descentralizados con fondos destinados a la ejecución por parte de las provincias, municipios y organizaciones sociales. Es destacable la creación de la Asignación Universal por Hijo (AUH) en 2009. La misma consiste en el otorgamiento de una pensión no contributiva dirigida a niños, niñas y adolescentes cuyos padres no tengan empleo formal o estén desocupados. El financiamiento se realiza a través de fondos del Anses. Un aspecto destacable de dicho plan es su magnitud y grado de universalidad. Además, ha tenido un impacto positivo sobre los indicadores socio-económicos: todos los indicadores de bienestar social experimentan mejoras (en especial en las regiones más carenciadas) (Agis y otros, 2010). De esta forma, es posible observar cómo coexisten planes de tendencia universal (que impactan en la posibilidad de compra de alimentos en los sectores con menos recursos económicos) con programas alimentarios focalizados.

LOS PROGRAMAS UDI Y SAE

Los Programas UDI y SAE

Ya hemos caracterizado estos Programas en informes anteriores, sin embargo es necesario ampliar algunos puntos que deseamos resaltar.

Estos dos Programas sociales y alimentarios son de larga data, impactan muy fuerte en la subjetividad de los beneficiarios y son herramientas que promocionan principalmente la inclusión en un plano de igualdad de derechos a toda la población de 0 a 18 años. Aún cuando sus principales destinatarios son los niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad, impacta directamente en la familia y la comunidad.

Podemos considerar que estas políticas si bien apuntan a los sectores más vulnerables, son *cuasi universales*, en el sentido de que abarcan a todos los niños, niñas y adolescentes escolarizados, y en la mayoría de las organizaciones hay un gran trabajo para reinsertar a los que han abandonado el sistema educativo formal. El SAE impacta en la población de 111.000 escuelas de 135 Consejos Escolares en la Provincia y el total provincial de las UDI conveniadas son 1604, lo que impacta en más de 90.000 niños, niñas y adolescentes y por extensión en sus familias.

Otro punto importante, es que el MDS sigue implementando estos Programas aún después de la instalación a nivel nacional de la Asignación Universal por Hijo, lo que suma también al sostenimiento del hogar y la mejora en las condiciones de vida de los niños y sus familias. Esto muestra una clara postura de promoción y contención social por parte del Gobierno provincial y se puede observar manifiestamente si vemos la incidencia del financiamiento destinado a estos Programas que es de un 80% aproximadamente del presupuesto total de MDS:

100%	\$ 2.014.891.574,00	Total MDS
68%	\$ 1.376.523.640,00	SAE
13%	\$ 268.800.000,00	UDI

Fuente Presupuesto General Ejercicio 2013- Análítico del Gasto – Dirección Provincial de Presupuesto- Ministerio de Economía

Del mismo modo, podemos considerar que las áreas Municipales y las OSC realizan una tarea de articulación indispensable, en tanto son los que se relacionan directamente con los destinatarios de estos Programas en el territorio local, y por ello conocen con mayor profundidad las carencias de la población.

Podemos enmarcar entonces estos Programas en las Políticas sociales y alimentarias de promoción e inclusión social con una gestión moderna en términos de sus mecanismos, su impronta de sistematización y mejora de los procedimientos y requisitos, así como los controles que se realizan en cuanto a lo cualitativo de los servicios brindados y en cuanto a los gastos y la inversión financieros que se realizan.

**LOS MUNICIPIOS, LAS OSC
Y
SU INTERACCIÓN CON LOS PROGRAMAS
UDI Y SAE**

Los Municipios, las OSC y su interacción con los Programas UDI y SAE

En el Municipio de La Matanza hay un total de 11.019 de escuelas que implementan el SAE y 193 instituciones con UDI. La característica de alta densidad poblacional de este Municipio se ve de manifiesto al observar estas cifras y compararlas con la 75 escuelas para el SAE y 2 instituciones para UDI (una municipal y otra a través de una OSC) del Municipio de Mercedes.

Si bien La Matanza posee población rural, la mayor concentración de la población se da en la zona urbana, con grandes espacios de villas y barrios precarios, por lo que la importancia e incidencia de los Programas es fundamental, mientras que en el Municipio de Mercedes, la mayoría de la población se encuentra en la zona perimetral urbana, lo que consideramos puede generar una invisibilización de la población con necesidades cubiertas por los Programas.

Las mayores dificultades manifestadas en relación a los Programas fue el financiamiento y los tiempos de atraso que suelen tener. Especialmente en el SAE, que lleva un retraso de seis meses en las liquidaciones. Con respecto a las UDI, ocurre lo mismo, pero como en muchos casos las instituciones reciben aportes y financiamiento de otros Programas y organismos, y la liquidación de fondos no tiene retraso, las quejas no fueron en ese sentido, sino más en el aumento de las asignaciones. Por otra parte, las OSC realizan la asignación de gastos a los ejes establecidos de acuerdo a su propio criterio, mientras que en el SAE están fuertemente estructurados, incluso por disposiciones legales, los tipos de gasto y a qué se asignan en las escuelas. También un referente del Consejo Escolar refiere que hay quejas respecto a los menús del SAE, que no sería el adecuado para el gusto de los niños.

A pesar de la buena voluntad de los referentes en aportar información de los Municipios fue dificultoso conseguir datos sistematizados en relación a los Programas, debido a la “protección” que realizan los Municipios de datos. Se comprometieron a realizar las gestiones para obtenerlos, sin embargo al cierre de este Proyecto no se han aportado más datos que los que acá se exponen.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LOS PROGRAMAS

Fortalezas y debilidades de los Programas

El Programa SAE

La mayor dificultad del Programa radica en la poca cantidad de agentes que trabajan en el área dada la gran cantidad de instituciones que lo gestionan en el territorio. Por otra parte, existen serios conflictos internos al área en relación a esta situación. Por ello, la implantación y la apropiación por parte de los agentes del Sistema de Gestión de Calidad se presenta como más endeble. El hecho de que sean varios los organismos gubernamentales que lo gestionan también contribuye a la poca flexibilidad de modificar procesos e incorporar mejoras. Tampoco hay una clara definición de las incumbencias de los espacios funcionales.

Los recursos en equipamiento sufren las mismas falencias que en todo el MDS.

Sin embargo cabe destacar la fuerte voluntad de las autoridades por mejorar las condiciones generales del área.

El Programa UDI

Este Programa tiene mayor cantidad de personal y cuatro áreas bien definidas, lo que permite definir responsabilidades, algo que genera una mayor sinergia positiva en la tarea cotidiana. La gestión responde muy bien a las urgencias y la mayoría de los procesos fueron identificados, aunque aún falta mayor especificación de los mismos.

Se puede mencionar como una dificultad el solapamiento de actividades de las áreas.

RECOMENDACIONES

Recomendaciones

De acuerdo al trabajo realizado, podemos observar que el principal problema generalizado está en los temas del personal y las discusiones sindicales, que predominaron durante todo el proceso. Por esto consideramos necesaria una mayor sensibilización respecto al SGC para su efectiva implementación, en tanto es indispensable el compromiso de los agentes para la aplicación de los instrumentos generados.

Una mayor interacción con los Municipios es necesaria para conocer el impacto real en la población destinataria y en la comunidad, de las prestaciones de ambos Programas.

El hecho de que los procedimientos municipales no sean consensuados en conjunto con el MDS produce “ruidos en la comunicación” que fácilmente se pueden solucionar implementando canales de circulación de la información sobre los cambios que se realizan en los requisitos, formularios, procedimientos, etc.

Del mismo modo, se requiere una mayor sensibilización de los agentes sobre la utilización recursos que se asignan para la sistematización de la información o la aplicación de estos SGC, en relación a la importancia de una *mirada* externa, macro de las actividades y procesos de los Programas y la experiencia de otros organismos pueden brindar. La asistencia técnica y financiera del Consejo Federal de Inversiones, es una clara muestra de intervenciones que posibilitan mejorar los procedimientos y herramientas para gestionar Programas de gran extensión como estos.

Por último no queremos dejar de destacar la importancia que tienen las decisiones políticas en función de mejorar la gestión de las Políticas públicas, en cuanto a la asignación de recursos financieros, y en el caso del MDS está clara la importancia que le da a estos Programas en relación a su presupuesto. Pero es indispensable también el fortalecimiento de los agentes por medio de capacitaciones permanentes en relación a las buenas prácticas de la gestión y las características del servicio público que significa el trabajo estatal.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía

ABRAMOVICH, Víctor. Una aproximación al enfoque de derechos y políticas del desarrollo. Revista de la Cepal 88. Abril 2006.

ABRAMOVICH, Víctor y PAUTASSI, Laura. *El enfoque de derechos y la institucionalidad de las políticas sociales*. En: Abramovich, Víctor y Pautassi, Laura (comp.). La revisión judicial de las políticas sociales. Estudio de casos. Buenos Aires: Editores del Puerto. 2009

ADELANTADO, José, NOGUERA, José A, RAMBLA, Xavier y SAEZ, Luis. Las relaciones entre política social y estructura social. Revista Internacional de Sociología, tercera época, No. 22, enero-abril:5-31,1999

ARCIDIÁCONO, Pilar y GAMALLO, Gustavo. *La desmercantilización del bienestar: reflexiones críticas sobre la justiciabilidad de los derechos sociales*. En: Revista Aportes Andinos, N° 27 Derechos Humanos y Políticas Públicas. 2010

AGIS, Emmanuel, CAÑETE, Carlos y PANIGO, Demian. El impacto de la Asignación Universal por Hijo. 2010. Disponible en:

http://www.trabajo.gov.ar/left/estadisticas/DocumentosSUBWEB/area1/documentos/AUH_en_Argentina.pdf

BRITOS, Sergio, O'DONNELL, Alejandro, UGALDE, Vanina, CLACHEO, Rodrigo. Programas Alimentarios en Argentina. Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil. Buenos Aires. 2003.

DRAIBE, Sonia, RIESCO, Manuel. Estado de Bienestar, Desarrollo económico y ciudadanía. Algunas lecciones de la literatura contemporánea. Cepal. Unidad de Desarrollo Social. México D.F., agosto, 2008.

ESPING-ANDERSEN, Gøsta, Fundamentos sociales de las economías postindustriales. Barcelona, Ariel, 2000.

IERULLO, Martín, en Necesidades Sociales y programas alimentarios. Las redes de la Pobreza. Clemente, Adriana (Comp) Editorial Espacio, Buenos Aires. 2010

LÓPEZ, Ximena en Necesidades Sociales y programas alimentarios. Las redes de la Pobreza. Clemente, Adriana (Comp) Editorial Espacio, Buenos Aires. 2010

MARTÍNEZ FRANZONI, Juliana. Bibliografía. En publicación: ¿Arañando bienestar? Trabajo remunerado, protección social y familias en America Central. Juliana Martínez Franzoni. Buenos Aires : CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. 2008.

OSZLAK, Oscar. y O'DONELL , Guillermo. "Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación", en Revista venezolana de desarrollo administrativo, N° 1, Caracas. 1982

OSZLAK, Oscar. "Notas críticas para una teoría de la burocracia estatal", en Oszlak, O.
(comp.), Teoría de la burocracia estatal, Buenos Aires, Paidós. 1984.

PAUTASSI, Laura. Perspectiva de Derechos, políticas públicas e inclusión social. Debates actuales en la Argentina. Buenos Aires: Biblos. 2011.

SOJO, Ana (2007) "La trayectoria del vínculo entre políticas selectivas contra la pobreza y políticas sectoriales". Revista de la CEPAL

SOLIMANO, Andrés (2005) "Hacia nuevas políticas sociales en América Latina: crecimiento, clases medias y derechos sociales". Revista de la CEPAL 87

TAMAYO SÁEZ, M., (1997): "El análisis de las políticas públicas", en Bañón, Rafael y

Carrillo, Ernesto (comp.) La nueva Administración Pública, Madrid, Alianza. 1997.

VILAS, Carlos. De ambulancias, bomberos y policías: la política social del neoliberalismo Desarrollo Económico, Vol. 36, No. 144 pp. 931-952. 1997.

Programa
Unidades de Desarrollo Infantil

MANUAL DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD
Y
PROCEDIMIENTOS

ÍNDICE

- 1. Presentación**
- 2. Objeto**
- 3. Alcance**
- 4. Política de Calidad**
 - 4.1. Misión del Programa**
 - 4.2. Sistema de Gestión de Calidad.**
 - 4.3. Organigrama, funciones y responsabilidades**
 - 4.4. Procesos operativos**
 - 4.5. Política de beneficiarios y requisitos**
 - 4.6. Mecanismo de reclamos y sugerencias**
 - 4.7. Referencia Documental del Sistema de Gestión de Calidad**
- 5. Revisión por la dirección.**
- 6. Prestación del servicio.**
- 7. Glosario, definiciones y abreviaturas.**
- 8. Anexos.**

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
CÓDIGO	FECHA	MODIFICACIÓN
001	Marzo 2013	
	Abril 2013	

REVISÓ: Dirección	APROBÓ: Dirección Provincial
FIRMA:	FIRMA:

1. Presentación.

PROGRAMA UNIDADES DE DESARROLLO INFANTIL

El Programa de Unidades de Desarrollo Infantil es implementado por el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires, que pretende por este medio apoyar y fortalecer la alimentación, la enseñanza-aprendizaje y la inclusión social de niños, niñas y adolescentes en edad escolar de 0 a 18 años, complementando las acciones familiares y de la escuela.

Para ello se realizan convenios con instituciones provinciales, municipales y de la sociedad civil de la Provincia de Buenos Aires, que se constituyen así en Unidades de Desarrollo Infantil en el territorio local.

Desde la década del '80 a través de otras dependencias provinciales, este Programa asiste a la población destinataria, orientando sus acciones básicamente en la alimentación, sin embargo desde la gran crisis económico social del año 2001, el Ministerio de Desarrollo Social considera que es necesaria una política de promoción integral para la inclusión social de niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social, por ello, esta es hoy la premisa fundamental del Programa.

La propuesta es entonces construir sobre la base de recursos institucionales y comunitarios, un sistema de apoyo integral a las familias en situación de vulnerabilidad social y que comprometen el desarrollo bio-psicosocial de los niños, niñas y adolescentes a su cargo.

La actividad actual del Programa se funda en tres ejes:

1. Eje alimentario/ prevención de salud.
2. Eje educativo/ pedagógico.
3. Eje comunitario.

De cada eje se desprenden las siguientes acciones:

1. Nutrición y Salud:

- Planificación e implementación de un menú que garantice valores nutricionales para cada grupo etario, contemplando cantidad y calidad de alimentos.
- Generación de hábitos alimentarios saludables.
- Prevención y asistencia médica. Controles de peso/talla/vacunación, odontológicos; articulación con centros de salud.
- Educación respecto al cuidado del cuerpo en forma conjunta con la familia y el centro de salud, respecto a salud sexual, prevención de adicciones, abuso y violencia.

2. Pedagógico:

- Planificación de actividades según etapas madurativas y características particulares de cada grupo y cada comunidad.
- Fortalecimiento del proceso educativo preescolar y escolar.
- Articulación con los establecimientos educativos.

3. Comunitario:

- Elaboración de proyectos que impacten en la comunidad involucrada, a partir de la familia.
- Coordinación con recursos comunitarios y barriales a fin de crear redes de intercambio y fortalecimiento social.

En síntesis, las UDI se insertan en el marco territorial como política social de prevención y protección que reconoce y restituye derechos desde su nacimiento a niñas, niños y adolescentes, rescatando un marco familiar y social sano. Por ello, estos ejes proponen el desarrollo de estrategias de fortalecimiento y apoyo a la población destinataria para la

apropiación por parte de los niños, niñas y adolescentes y sus familias de elementos primordiales de la salud y la educación para así contribuir a su inclusión social.

Las Unidades de Desarrollo Infantil se ejecutan a través de las siguientes modalidades:

▪ **Jardines Maternales Comunitarios:**

Asisten a estas instituciones niños de 45 días a 5 años. La permanencia en la institución es de jornada completa, de 8 a 17 hs, brindando tres comidas diarias. Los niños realizan actividades de estimulación a cargo de “*mamás cuidadoras*” capacitadas o personal docente. Si hay servicios educativos en contra turno, concurren a ellos. Lo lúdico, la recreación, lo deportivo, lo cultural, lo pictórico, lo musical, lo expresivo, etc., son acciones con las que se apunta a fortalecer un desarrollo sano del niño.

▪ **Centros de Atención Integral:**

Asisten niños de 45 días a 14 años. La permanencia en la institución es de cuatro horas, de 8:30 hs a 12:30 hs o de 13 hs. a 17 hs, brindando dos prestaciones alimentarias, desayuno y almuerzo o almuerzo y merienda. Como en los Jardines Maternales Comunitarios los niños realizan actividades de estimulación a cargo de “*mamás cuidadoras*” capacitadas o docentes y de apoyo escolar según su edad. Se realizan también actividades para fortalecer el desarrollo sano de los niños.

▪ **Casa del Niño:**

Asisten niños de 6 a 14 años. La permanencia en la institución es de jornada completa de 8 hs a 17 hs, brindando tres comidas diarias. El apoyo escolar es uno de sus ejes principales y las actividades de diversa índole están organizadas generalmente como talleres, en el contra turno escolar.

▪ **Centros Juveniles:**

Asisten niños/adolescentes de 14 a 18 años. Brindan prestación alimentaria de acuerdo al horario que establezcan. Son espacios de participación que funcionan diariamente durante cuatro horas como mínimo, en el contra turno escolar y cuyas actividades apuntan a la capacitación y estimulación para la inserción laboral, educativa u ocupacional.

- **Guarderías:**

Asisten niños de 45 días a 5 años. La permanencia es de jornada completa de 8hs a 17 hs, y se brindan tres comidas diarias. Se realizan actividades de estimulación a cargo de “mamás cuidadoras” capacitadas o personal docente. Si hay servicios educativos en contra turno, concurren a ellos. Al igual que en los CAI lo lúdico, la recreación, lo deportivo, lo cultural, lo pictórico, lo musical, lo expresivo, etc. son las estrategias para fortalecer el desarrollo sano de los niños y niñas.

- **Comedores Infantiles:**

Asisten niñas y niños de la edad comprendida en el Programa. Brindan solo una prestación alimentaria, fundamentalmente el almuerzo, sin otro tipo de acciones.

- **Centros de Asistencia Integral:**

Asisten niños de la edad comprendida en el Programa. Brindan prestación alimentaria e incipiente atención integral en relación a los ejes programáticos de salud, educación y comunitarios.

- **Asistencias Nutricionales:**

Las distintas instituciones que participan del Programa solicitan esta asistencia que consiste en viandas nutricionales.

Antecedentes Normativos del Programa

Decreto 1685/92.

Crea el Programa Social de la Familia Bonaerense “Eva Perón”, en su artículo 3° implementa objetivos de asistencia y ejecución el componente Materno Infantil.

Surge el Programa Jardín Maternal -JM y Casa del Niño -CN, al que se accede con becas, además de los Centros de Atención Integral -CAI al que se accede a través de cupos.

Resolución 2728/92

Establece los requisitos que deben cumplir las Instituciones para suscribir convenios y acceder al sistema de becas.

Decreto 4619/93

Establece el Reglamento para la tramitación de subvenciones.

Disposición 1/93

Aprueba los Contenidos Programáticos del Componente de Cuidados Infantiles.

Resolución 1106-3 N° 6, 02/01

Aprueba los Convenios Marco para la implementación de los Programas Jardín Maternal, Casa del Niño y Centro de Atención Integral.

Resolución 390/09

Aprueba en el ámbito del Ministerio de Desarrollo Social, el Programa “Unidades de Desarrollo Infantil”-UDI, en sus 4 modalidades: Jardines Maternales Comunitarios -JMC, Casa del Niño -CN, Centro de Atención Integral -CAI y Centros Juveniles –CJ.

Establece que los convenios suscriptos al día de la fecha de esta Resolución continuarán vigentes hasta tanto se implemente en forma gradual, el presente Programa. Designa como autoridad de aplicación del Programa de Unidades de Desarrollo Infantil (UDI) a la Subsecretaría de Políticas Sociales.

Ley 13.298 Promoción y Protección integral de los derechos de los niños. Su objeto es la promoción y protección integral de los derechos de los niños, desde su concepción hasta los 18 años, de acuerdo a la Convención sobre los Derechos del niño, garantizando el ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente de los derechos y garantías reconocidos en el ordenamiento legal vigente.

Decreto Provincial 480- 06/12

Aprueba desde diciembre de 2012 la estructura orgánico-funcional del Ministerio de Desarrollo Social donde establece bajo la órbita de la Subsecretaría de Políticas Sociales la Dirección Provincial de Calidad Alimentaria y dependiente de ésta la Dirección de Calidad Alimentaria.

2. Objeto

El objeto de este manual es documentar la Política de Calidad y los procedimientos de dos áreas del Programa de Unidades de Desarrollo Infantil cuyo propósito es promover el desarrollo integral de niños y niñas y adolescentes de 0 a 18 años en situación de vulnerabilidad social en temas de salud, educación y comunitarios para su inclusión social, brindando atención alimentaria, apoyo escolar y estimulación socio-comunitaria, complementando las acciones familiares y de escolaridad formal, a través de instituciones provinciales, municipales y de la Sociedad Civil convenidas para tal fin con el Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires.

3. Alcance¹

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad de las UDI comprende en esta etapa los procesos de las áreas Técnica y Legal vinculados a:

1. En el área Técnica: la **asistencia técnica y supervisión a las instituciones** para:
 - a) su inclusión en el Programa.
 - b) Intervención o monitoreo y supervisión de las instituciones en convenio sobre el cumplimiento de los objetivos promovidos por el Programa en los ejes determinados en las UDI.
2. En el área Legal el asesoramiento y asistencia para:
 - a) asesorar e informar sobre el marco legal del Programa y responder oficios.
 - b) la firma de convenios.
 - c) la gestión de cobertura de seguro.

¹ Nota: Siendo esta la primera instancia de implementación de un SGC que afronta la Dirección de Calidad Alimentaria se ha seleccionado sólo el Programa UDI y dos de sus áreas como prueba para luego hacerla extensiva a sus otras áreas y Programas.

4. Política de Calidad

4.1 Misión del Programa Unidades de Desarrollo Infantil

La misión del Programa Unidades de Desarrollo Infantil es favorecer el desarrollo integral de los niños/niñas y adolescentes desde la perspectiva de los derechos, considerándolos como sujetos plenos de derecho, merecedores de respeto, dignidad y libertad y como personas con necesidad de cuidados especiales, acompañando y fortaleciendo a las familias para el cumplimiento de su función y el ejercicio de su responsabilidad y propiciando la participación de las mismas en la comunidad

La Política de Calidad pretende la mejora continua de los procesos de inclusión y seguimiento de las Instituciones involucradas y de esta manera generar un impacto positivo en las prestaciones que se brindan a la población destinataria.

Para ello, transparenta los procesos de sus áreas y aporta una guía general para incorporar una mirada institucional de la Calidad en los agentes de las áreas comprometidas en su implementación. A partir de esta Política de Calidad se pueden especificar objetivos de cada proceso, los responsables y los documentos necesarios para obtener datos concretos del funcionamiento y así revisar las acciones y sistemas en el camino de la mejora continua.

Para ello define como sus prioridades:

- la orientación hacia los destinatarios del Programa,
- el compromiso de los agentes y directivos del área involucrados en las actividades,
- la evaluación, aprendizaje y la mejora continua
- la gestión basada en procesos.

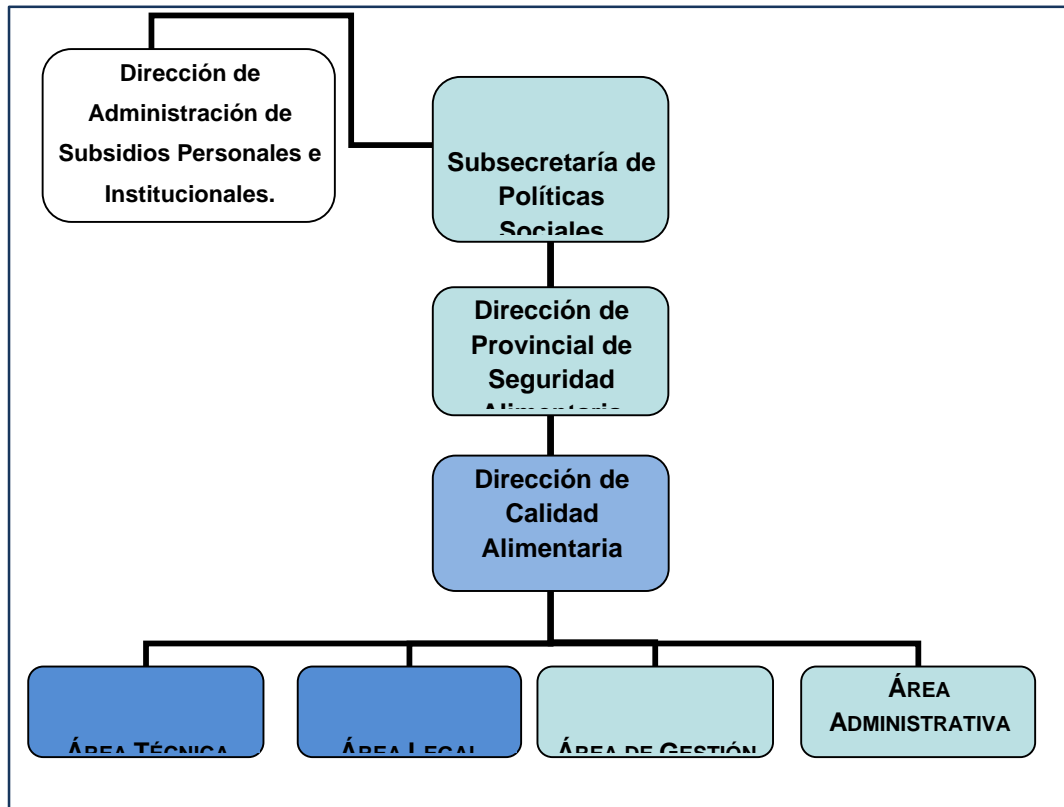
4.2 Sistema de Gestión de Calidad.

El Programa UDI a través de sus áreas Técnica y Legales asume el compromiso de actuar con ética, transparencia y solvencia técnica, en un todo de acuerdo a los marcos legales correspondientes, para:

- Disponer de un SGC que asegure la confianza de los destinatarios/usuarios internos y externos, la estabilidad de la metodología de trabajo, basándose en el principio de la Mejora Continua, con procedimientos claros y la documentación necesaria para todos los involucrados
- La inclusión en el Programa de las Instituciones de la Sociedad Civil -laicas o religiosas- y Municipales que sean apropiadas para la implementación y desarrollo de los principios y ejes de las UDI.
- Asegurar que todas las Instituciones incluidas han sido evaluadas en forma equitativa y transparente.
- Asegurar que todas las Instituciones y las personas que cumplan con los requisitos previstos por la legislación vigente puedan ser incluidas en el Programa.
- Asegurar una apropiada asistencia técnica para la inclusión, supervisión y/o seguimiento de las instituciones que se constituirán en UDI o ya se hayan constituido como tales en el territorio
- Garantizar que los agentes involucrados cuenten con los recursos materiales y el equipamiento necesarios para la gestión del Programa.
- Garantizar la comunicación e información, interna y externa, necesaria para la gestión adecuada del Programa.
- Garantizar el desarrollo y capacitación permanente de todos los agentes involucrados.

- Establecer un sistema de reclamos y sugerencias como insumo para la Mejora Continua.

4.3 Organigrama, funciones y responsabilidades



La **Dirección de Calidad Alimentaria** es responsable de dar a conocer este Manual en las áreas correspondientes, de observar la correcta implementación y seguimiento del SGC. Del mismo modo, requiere a las áreas correspondientes del MDS los recursos, equipamientos e insumos necesarios para el correcto funcionamiento del SGC. Designará al Auditor interno, dispondrá la auditoría interna y las instrucciones correspondientes a los responsables de áreas para la auditoría.

Los **agentes responsables** de las áreas Técnica y Legales se encargarán de informar a los agentes del área de la implementación del SGC y cuando corresponda, sobre la

auditoría. También pondrán a disposición del Auditor interno los registros y documentos del Programa establecidos en este manual.

Los **agentes** de las áreas deberán conocer y utilizar este Manual como herramienta de la gestión del Programa.

4.4 Procesos Operativos

Área Técnica

a) Procesos de Asistencia técnica para la inclusión y actividades asociadas

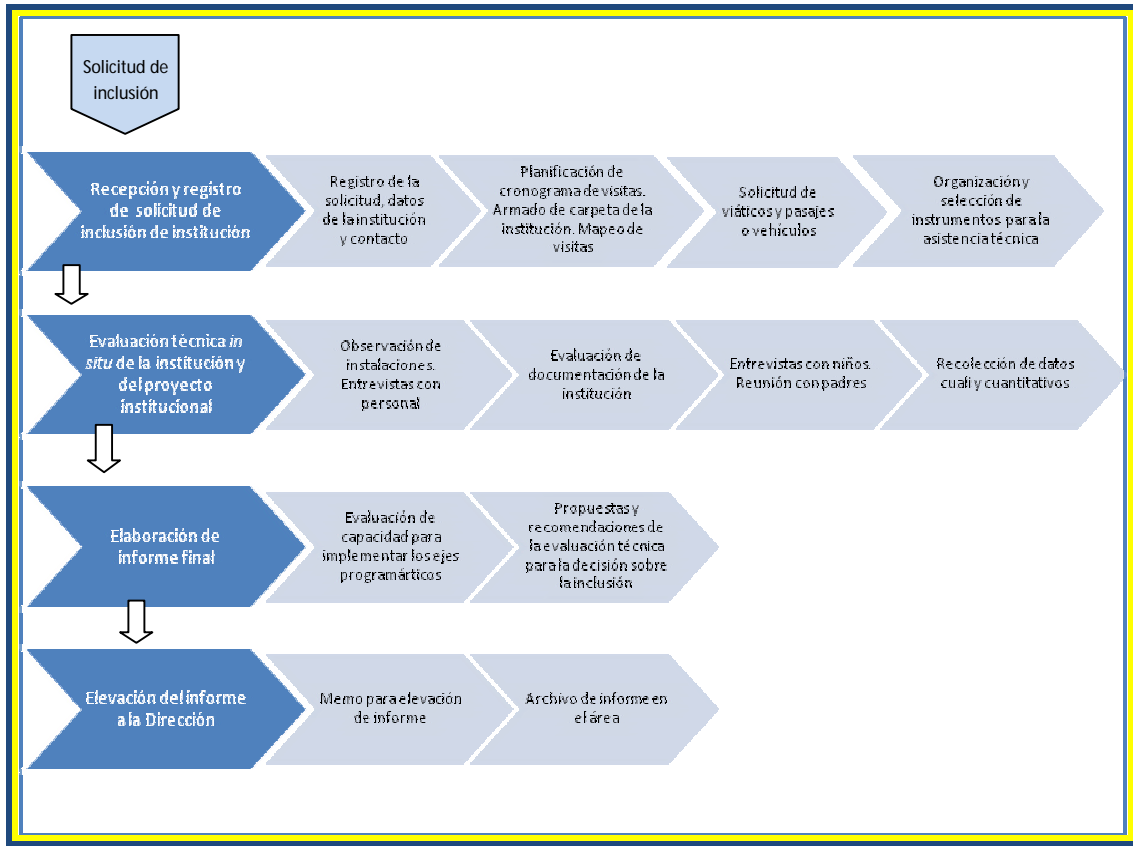


Ilustración 1 Procesos inclusión de Instituciones

b) Monitoreo y supervisión de las instituciones en convenio sobre el cumplimiento de los objetivos promovidos por el Programa en los ejes determinados en las UDI.

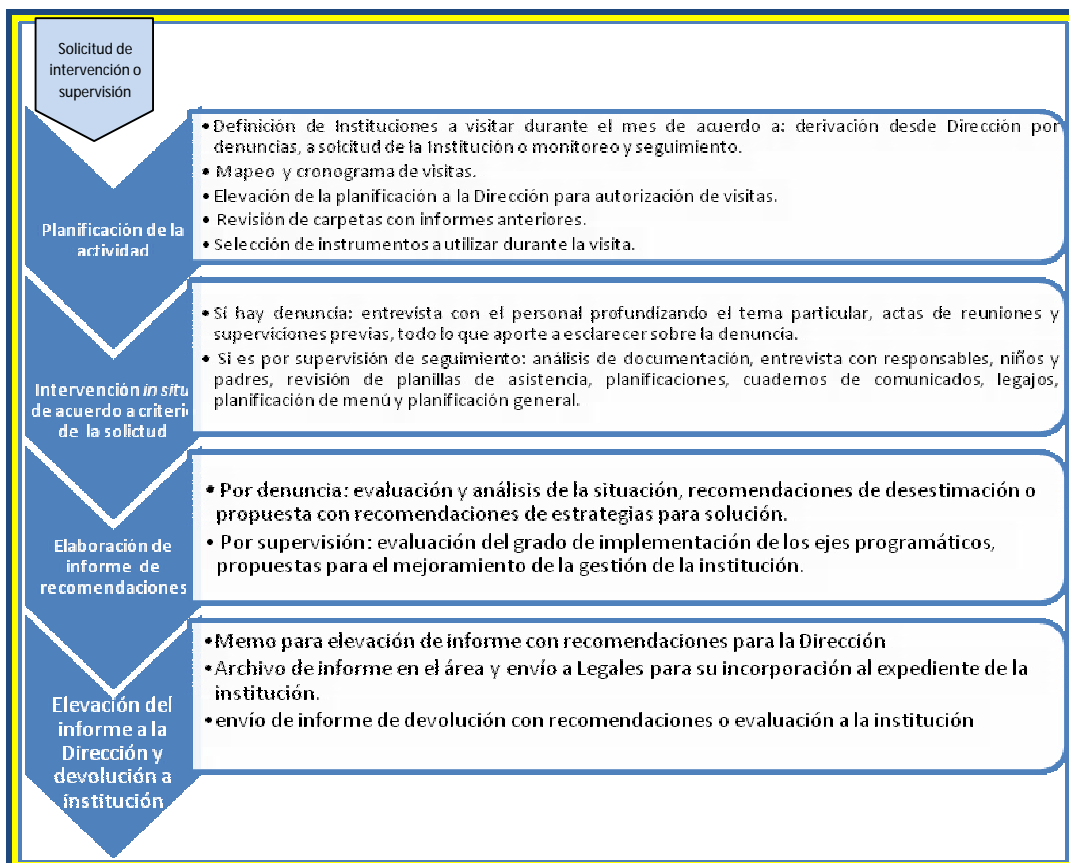


Ilustración 2 Procesos de intervención, supervisión o monitoreo

Área Legales

a) Asesorar e informar sobre el marco legal del Programa y responder oficios

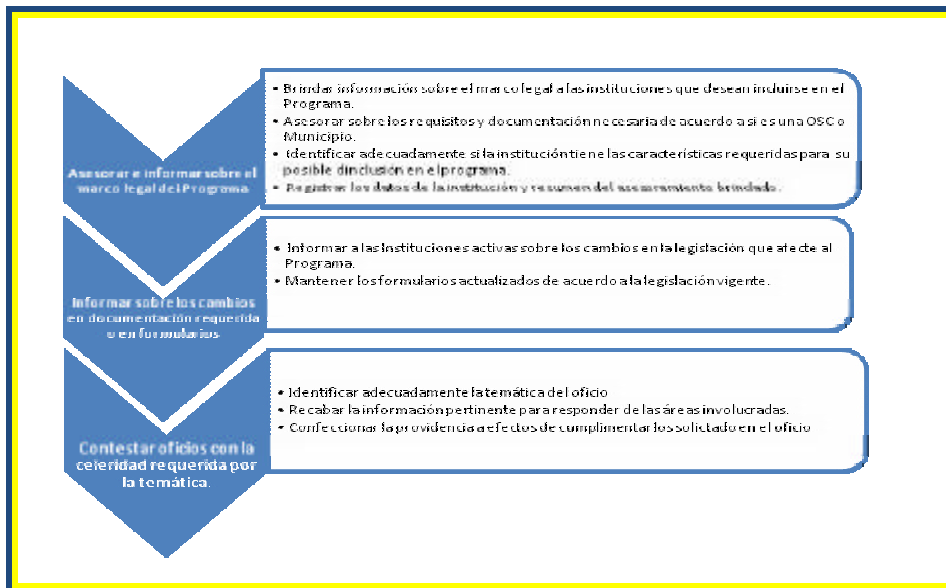


Ilustración 3 Proceso Asesorar e informar sobre Marco legal del Programa

b) Firmas de convenios

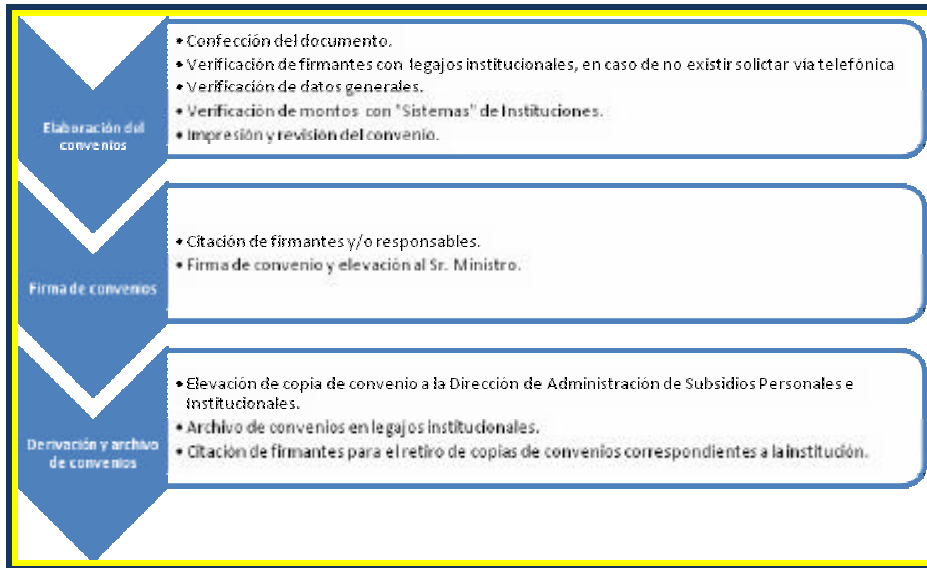


Ilustración 4 Proceso Firma de convenios

c) Gestión de cobertura de seguro

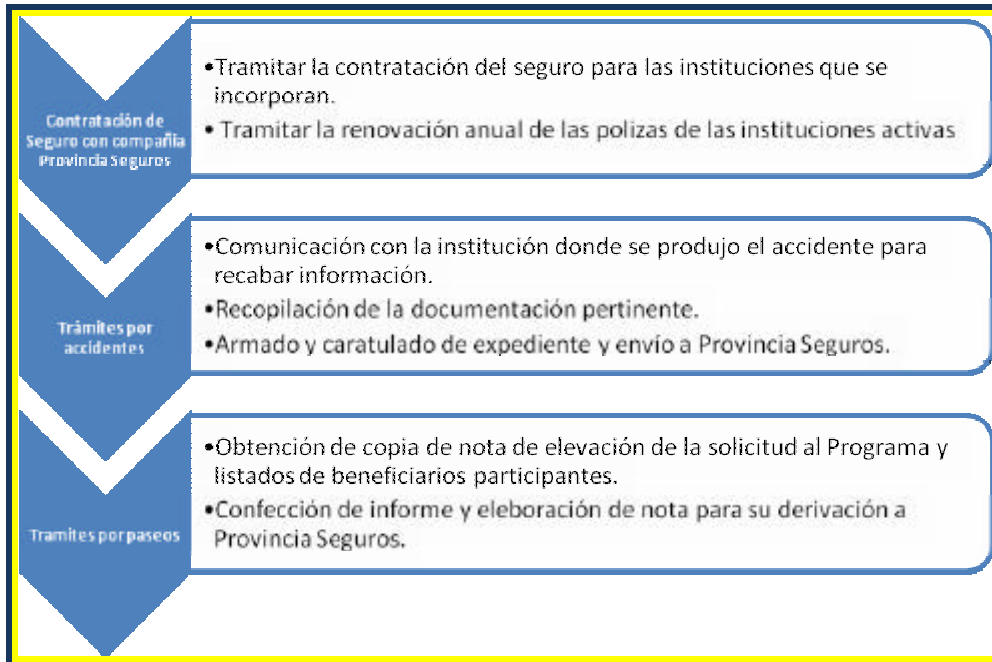


Ilustración 5 Proceso de gestión de cobertura de seguro

Estos procesos cuentan con el soporte y el análisis estratégico de gestión del responsable de la Dirección del programa UDI, que realiza las revisiones y el monitoreo permanente del Sistema de Gestión de Calidad con el apoyo de los procesos de otras áreas y programas. De la interacción correcta de estos procesos se logra el circuito de la mejora continua.

4.5 Política de requisitos a los beneficiarios e instituciones.

La Dirección del Programa UDI asegura el establecimiento de las medidas necesarias para que los requisitos solicitados a los beneficiarios, a las instituciones municipales y las OSC, sean explícitos y comprendidos. Y que trabaja en virtud de su cumplimiento con el propósito de optimizar los mecanismos de ingreso y permanencia de los niños, niñas y adolescentes en las UDI. Del mismo modo trabaja permanentemente en la mejora de los

documentos y formularios a fin de eliminar trámites innecesarios, minimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes .presentadas y a los reclamos y sugerencias.

4.6 Mecanismos de reclamos y sugerencias.

Se establece un libro de reclamos y sugerencias y se habilita un mail exclusivo para el Programa UDI con el mismo fin. Estas herramientas serán informadas a los beneficiarios particulares e institucionales.

Se implementará una encuesta anual definida por la Dirección en todas las instituciones para medir el grado de satisfacción con la gestión del Programa.

4.7 Referencia Documental del Sistema de Gestión de Calidad

Documentos de la operatoria de las UDI.

Formulario 1: “Formulario de Inscripción”. Cada Municipio u OSC que tiene a cargo UDI debe completar el “Formulario 1.

Formulario 2: Formulario de Movimientos”, para la actualización altas y bajas de los beneficiarios de las UDI de cada establecimiento.

Formulario 3: “Proyecto de funcionamiento” describe l

Formularios 4: Según se trate de Municipios o de OSC: Las OSC deben presentar el “Estatuto de constitución”, los Municipios deben presentar la designación del intendente.

Cuenta bancaria en Banco Provincia: Documentación respaldatoria de su titularidad y CBU, tanto las OSC como los Municipios.

Formulario de RUO: Inscripción en Registro Único de Organizaciones de la Sociedad Civil.

Formulario de inscripción en REPOC: comprobante de la inscripción en el Registro Provincial de Organizaciones Comunitarias.

Documentos externos y del SGC

- Leyes y Decretos Nacionales y provinciales, Resoluciones, Disposiciones y reglamentaciones Ministeriales y Municipales.
- Norma ISO 9000:2005, Sistemas de Gestión de la Calidad-Conceptos y Vocabulario

- Norma ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad Requisitos para la Gestión de Calidad
- Norma ISO 9004:2009, Sistemas de Gestión de la Calidad Directrices para la Mejora del desempeño
- Norma ISO 19011: 2005, Directrices para Auditorías de Sistemas de Gestión de Calidad

5. Revisión por la Dirección

La Dirección del Programa UDI revisa el Sistema de Gestión de la Calidad del área Técnica y el área Legales, con una frecuencia de una vez por año, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficiencia continua. La revisión incluye la adecuación de la política de calidad y los objetivos así como la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de implementar cambios en el sistema.

La Dirección del Programa UDI realiza esta revisión convocando a reunión con Auditor interno y responsables de áreas teniendo en consideración los siguientes ítems:

- Los informes de auditorías anteriores, si las hubiera.
- Información general relacionada con los Municipios y las OSC participantes.
- Información relacionada con el beneficiario: informes, nuevas demandas detectadas, reclamos y sugerencias, y toda información vinculada al beneficiario que pueda ser utilizada para extraer conclusiones y sirvan de base para implementar acciones de mejora.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, análisis de resultados de encuestas de satisfacción.

- Acciones correctivas y preventivas implementadas, su estado actual y demás información que pueda ser utilizada para su análisis.
- Acciones de seguimiento efectuadas desde las revisiones anteriores.
- Cambios internos y externos que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad (legislación, formularios, cambios en el organigrama, etc.)
- Posibilidad de implementar cambios, detección de necesidades de capacitación y recomendaciones de mejora.

Del análisis de la información surge un documento que incluye los resultados del análisis realizado y acciones específicas para:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos de actores y beneficiarios.
- La necesidad de recursos

6. Glosario, definiciones y abreviaturas

Unidades de Desarrollo Infantil: programa donde se aplica el Sistema de Gestión de Calidad y este Manual.

Programa: se entenderá como el Programa Social al cual se aplica este Manual.

Sistema de Gestión de Calidad: sistema de gestión para dirigir, registrar y examinar los procesos de una organización con respecto a la calidad.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria respecto a los procesos.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

UDI: unidades de Desarrollo Infantil

MDS: Ministerio de Desarrollo Social

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

MG: manual de gestión del Sistema de Gestión de Calidad

8. Anexos.

Anexo I

Procedimiento para el control de la documentación correspondiente al SGC, la inclusión y permanencia de las instituciones y los beneficiarios.

1. Objeto

Definir los controles necesarios para la documentación requerida en el SGC en relación a la gestión del Programa y las instituciones, a efectos de prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificar sus cambios y asegurar su disponibilidad para su uso o archivo.

2. Identificación, versión y estado

Identificar el mes y año de la versión del documento.

Resguardar los documentos de SGC y los presentados por las instituciones.

Conformar los expedientes requeridos con los documentos actualizados

3. Responsabilidad, revisión y aprobación

Es responsabilidad de todo el personal y actores involucrados en el sistema de gestión de calidad elaborar los documentos de acuerdo al presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección y los responsables de área que el personal cuente con los documentos necesarios para las tareas que realiza en el proceso de gestión de calidad y de controlar la documentación externa.

El responsable de área realizará la revisión de todos los documentos.

Es responsabilidad de la Dirección la autorización de todos los documentos.

Anexo II

Procedimiento para el control de los registros

1. Objeto

Definir los controles necesarios para los registros requeridos en el Sistema de Gestión de Calidad, para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, así como la operación eficaz del SGC.

2. Identificación y revisión

Toda la documentación existente e incorporada debe ser identificada con su fecha de creación y si corresponde, su vigencia.

La documentación vigente debe ser revisada para su aprobación o modificación por los responsables de área.

Aprobación por acta de la documentación en general y registro de modificaciones. El acta deberá ser firmada por La Dirección y el revisor.

3. Descripción

El responsable del Sistema de Gestión de Calidad deberá asegurarse que todos los registros se confeccionan de acuerdo a lo establecido en este procedimiento, que los mismos deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Además controlará los documentos de origen externo que generan registro en el Sistema de Gestión de Calidad. Controlará la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, la retención y disposición de los registros.

Anexo III

Procedimiento de auditorías internas

1. Objeto

Planificar, implementar y documentar los resultados de las auditorías internas con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, las disposiciones planificadas y evaluar su cumplimiento y eficacia.

2. Desarrollo

- Planificación

Las Auditorías Internas se realizan con una frecuencia mínima de un año. La Dirección podrá disponer la realización de Auditorías en un plazo menor si lo considera necesario para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Las Auditorías se realizan utilizando el criterio de la Norma ISO 9001-2008 y sus hallazgos se clasificarán en No Conformidades, Observaciones, Oportunidades de Mejora y Fortalezas del Sistema de Gestión de Calidad. Las Observaciones deberán ser analizadas para evaluar si corresponde darles el mismo tratamiento que una No Conformidad.

- Preparación

La preparación de la auditoría interna demandará definir el auditor y el estudio de los documentos de referencia vinculados al alcance y metodología definidos en la Planificación.

- Realización

Para cada Auditoría se contará con un Plan de Auditoría que deberá incluir las actividades a realizar. El auditor responsable conduce, coordina y realiza las siguientes actividades:

1. Reunión de apertura: explica a los auditados los aspectos contenidos en el objetivo de la auditoría, su alcance y la documentación necesaria.
2. Auditoría in situ: entrevista a los auditados. Verifica los registros que brindan evidencia de las actividades establecidas en los procedimientos de referencia o mencionadas por los auditados y evalúa la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad con la Norma ISO 9001-2008.
3. Reunión de cierre: informa los resultados de la auditoría.
4. Informe: Se elaborará un informe con los resultados obtenidos. Los resultados de la auditoría serán comunicados a los responsables de las áreas auditadas y a la Dirección.

- Seguimiento

Una vez aprobado el Informe de Auditoría el Responsable de Calidad entrega una copia al Responsable del área auditada y al Director. Coordina con los responsables de las áreas

auditadas las acciones correctivas que se implementarán para eliminar las no conformidades y sus causas y los plazos de ejecución. La verificación de la eficacia y cierre de las acciones correctivas estará a cargo del Responsable de Calidad.

Competencia de los auditores

El auditor interno no podrá ser un miembro del área a auditar. Puede ser personal de otra área del MDS o eventualmente contratado si no se dispone de un auditor competente. Se verificará en sus antecedentes la competencia para auditar ISO 9001:2008 demandándose como condiciones mínimas del perfil las siguientes:

- a) Educación: Secundaria.
- b) Experiencia laboral total: 3 años en el ámbito de gestión de Programas. La experiencia laboral total puede reducirse en un año si la persona acredita educación terciaria o universitaria completa o incompleta con más del 50 % realizado de su plan de estudio.
- c) Formación como auditor interno

3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la Dirección la aplicación del presente procedimiento.

Anexo IV

Procedimiento de acciones preventivas y correctivas

1. Objeto

Identificar las causas de las no conformidades potenciales para evitar que sucedan y en el caso de que se produzca una no conformidad, identificar sus causas para evitar su recurrencia.

2. Descripción y responsabilidades

2.1 Fuentes que determinan acciones preventivas.

- a) Un objetivo con indicadores de desempeño con tendencia negativa.
- b) Las oportunidades de mejora del informe de Auditoría Interna
- c) Desvíos potenciales detectados por la Dirección en sus revisiones.
- d) No conformidades potenciales identificadas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2.2 Criterios para la realización de acciones preventivas

La Dirección determina el criterio a emplear ante la posibilidad de realizar una acción preventiva. Se deberá evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades, determinar e implementar las acciones necesarias.

Los responsables de área registrarán los resultados de las acciones tomadas y revisarán las acciones preventivas haciendo su seguimiento e informarán al responsable del SGC de los resultados.

2.3 Fuentes que determinan potenciales acciones correctivas

- a) No conformidades detectadas en la liberación del servicio.
- b) Incumplimiento de los objetivos de calidad y/o de desempeño de los procesos.
- c) Quejas o reclamos de los clientes.
- d) No conformidades halladas en auditorías.

- e) Desvíos detectados o problemas identificados por la Dirección en sus revisiones.
- f) No conformidades identificadas en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

2.4 Criterios para la realización de acciones correctivas

Se realizarán obligatoriamente acciones correctivas en los siguientes casos:

- a) No conformidades halladas en auditorias.
- b) Desvíos detectados o problemas identificados por la Dirección en sus revisiones.
- c) Incumplimiento de los objetivos de calidad y/o de desempeño de los procesos.

En los casos en que para solucionar la No Conformidad se necesite una Corrección, que no requiere seguimiento ni evaluación de la eficacia, no será necesario abrir un registro.

2.5 La Dirección revisará las no conformidades, determinará las causas, evaluará la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinará e implementará las acciones necesarias.

El Responsable de Calidad registrará los resultados de las acciones correctivas tomadas.

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROGRAMA

SERVICIO ALIMENTARIO ESCOLAR

ÍNDICE

9. OBJETO

10.ALCANCE

11.DESCRIPCIÓN DE CONTENIDOS

11.1. Política de Calidad

11.2. Descripción del Sistema de Gestión de Calidad y de los procesos operativos.

11.3. Beneficiarios y Requisitos

11.4. Organigrama, funciones y responsabilidades

11.5. Referencia Documental del Sistema de Gestión de Calidad

12.REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

13.PRESTACIÓN DEL SERVICIO

14.GLOSARIO, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

15.ANEXOS

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
CÓDIGO	FECHA	MODIFICACIÓN
MG 1		

REVISÓ: Responsable SAE	APROBÓ: Dirección
FIRMA:	FIRMA:

Presentación

Programa de Servicio Alimentario Escolar

El programa SAE tiene por objeto la protección y promoción de la aptitud para el aprendizaje a través de mejorar el estado nutricional de niños y jóvenes en edad escolar, la prevención y el tratamiento de la desnutrición en edad escolar y la educación a la población escolar y la comunidad educativa en aspectos de nutrición y salud. También se contempla el desarrollo en los niños de una cultura alimentaria adecuada a partir de un proyecto pedagógico de carácter estructural. Se pretende en definitiva optimizar las condiciones de salud de la población escolar de la provincia de Buenos Aires, garantizando una cobertura nutricional uniforme a todos los niños y asistiendo particularmente a los más vulnerables.

Por otra parte, se busca complementar las prestaciones alimentarias a las que tiene acceso la población destinataria a través del hogar o a partir de la ejecución de otros programas.

Por ello accede a este programa toda la población escolarizada de las ramas prioritarias: Inicial, Primaria, Especial y Psicología, niños de 3 a 14 años, de escuelas públicas, con derecho a una prestación básica y universal, mejorando la asistencia alimentaria a través

del refuerzo alimentario, comedor, para el segmento en situación de vulnerabilidad social, que presente alguna de las siguientes características:

- pertenecer a hogares con jefe desocupado, en situación de precariedad laboral, o con trabajos de baja remuneración.
- habitar en viviendas deficitarias, vivienda precaria, casilla, rancho.
- residir en villas de emergencia, barrio precario o asentamiento.

Incluyendo, además, a los adolescentes de las ramas de post primaria a través de una cobertura de carácter modular según tipo de escolaridad, que presenten alguna de estas características de vulnerabilidad.

Las prestaciones que brinda el Programa son:

Prestaciones alimentarias para las ramas prioritarias:

- ✓ Desayuno ó merienda completo (DMC): de carácter universal para niños de ramas Inicial, Especial, Psicología y EGB, equivalente a una colación completa que aporta proteínas, vitaminas, hidratos de carbono, micronutrientes y líquidos en cantidad necesaria para encarar la jornada escolar o acortar el ayuno post escolar.
- ✓ Comedor: equivalente a un almuerzo o cena.

Prestaciones alimentarias para las ramas pos primarias:

- ✓ Prestación Simple: (módulo simple) Equivalente a una Vianda para adolescentes.
- ✓ Prestación Doble: (módulo doble, MD) Equivalente a un almuerzo con una colación simple para adolescentes o 2 Viandas para adolescentes.
- ✓ Prestación Completa: (módulo completo, MC) Equivale a todas las comidas diarias.

El SAE comprende los procesos vinculados a:

- a) la inclusión de los beneficiarios (momento del ciclo anual, el tiempo y la forma de presentación de las solicitudes, las formas de registro).
- b) la liquidación (asistencia media, el bloqueo de fondos).
- c) la administración de los fondos (conceptos autorizados a gastar, contrataciones, rendiciones).
- d) de las modalidades de gestión (Gestión centralizada, Gestión Descentralizada en 2do. Grado, Gestión mixta).
- e) Menú.

Antecedentes Normativos del Programa

El Programa SAE desde sus inicios hasta el año 1992 tuvo dependencia de la Dirección de Cooperación de Dirección General de Cultura y Educación. Desde el año 1992 hasta 1994, esta Dirección articuló las acciones del Programa en el Ministerio de Acción Social Provincial, dependiente de la Subsecretaría de Organización Comunitaria,

Decreto 1685/92. Programa Social de la Familia Bonaerense Eva Perón que funciona hasta 1994 en el Consejo Provincial de la Mujer, que luego se transforma de 1995 a 2002 en el Consejo Provincial de la Familia y Desarrollo Humano y a partir del 2002 paso a depender del Ministerio de Desarrollo Humano y Familia.

Decreto 1685/92 En su art.1 crea en el ámbito del Ministerio de Salud y Acción Social, el Programa Social de la Familia Bonaerense "Eva Perón". El art.3 implementa objetivos de asistencia y ejecución de tres componentes:

- Materno Infantil
- Comedores Escolares
- Plan P.A.I.S. Programa Alimentario Integral y Solidario.

Resolución 6472/02, Aprueba el **Convenio n°: 56** de fecha 30/12/02. Este convenio entre el Ministerio de Cultura y Educación y el Ministerio de Desarrollo Humano y Trabajo, garantiza la prestación alimentaria a los niños y jóvenes escolarizados.

Resolución 547/03 Aprueba la suscripción del Convenio entre la Dirección General de Cultura y Educación y el Ministerio de Desarrollo Humano y Trabajo.

Disposición 01/03 Establece a partir del período Receso Verano la centralización del pago a proveedores desde el Consejo Escolar. Establece además la utilización de los libros Banco y Cargos para la registración de los movimientos de fondos del SAE y la rendición de éstos ante el Honorable Tribunal de Cuentas.

Disposición 16/03 Determina que los establecimientos escolares que reciben servicio alimentario, deben presentar las planillas de Asistencia Media mensual al Consejo Escolar, conjuntamente con las planillas de contralor docente, hasta el día 15 de cada mes.

Disposición 51/03 Establece las diferentes alternativas para la descentralización en segundo grado de las Asociaciones Cooperadoras. Vuelve a reafirmar la responsabilidad del Consejo Escolar respecto a registración y rendición de fondos del SAE, según detalle Disposición 1/03.

Disposición 346/03 Establece los plazos para la presentación extemporánea de las Asistencias Medias mensuales y las sanciones a aplicar desde el Ministerio por incumplimiento.

Resolución 5556/03 De la DGcYE, establece la continuidad del Servicio Alimentario Escolar en el Receso de Verano desde 15/12/03 al 05/03/04.

Resolución 5558/03 De la DGcYE, determina la inclusión al Programa de Escuelas Abiertas en Verano a los Centros Educativos Complementarios desde el 01/01/04 al 13/02/04.

Disposición 035/04 Establece la presentación de un Balance de Ingresos y Egresos antes del 31/03/04 y los excedentes existentes al cierre del año antes del 29/02/04. Además modifica el Formulario 1 Resumen de Informe Mensual de Movimientos de Fondos, por un nuevo Formulario 1 por orden de pago y su correspondiente instructivo.

Disposición 036/04 Elimina del Reglamento de Gestión del Programa SAE, a partir del ciclo lectivo 2004, las modalidades descentralizadas en segundo grado y mixta.

Disposición 04/05 Establece la distribución en cada Consejo Escolar de una partida destinada a gastos de equipamiento y mantenimiento. Contempla forma de transferencia, uso y rendición de los fondos, como también formularios a presentar y mecanismos.

Resolución 974/04 Aprueba el Acta Acuerdo de fecha 25/02/04 celebrado entre la Dirección de Cultura y Educación y el Ministerio de Desarrollo Humano y Trabajo.

El Acta Acuerdo crea la modalidad de Desayuno-Merienda Completa de carácter universal para los alumnos en Establecimientos de Educación Pública de las ramas: Inicial, EGB, Especial y Psicología. Instrumenta la nueva modalidad respecto a horarios, especificaciones sobre menú, y valor de la ración.

Resolución 4764/04 De la DGCyE, sostiene la continuidad del Servicio Alimentario Escolar para el Receso de Verano desde el 13/12/04 al 04/03/05.

Disposición 37/05 Establece el proceso de nominalización para los beneficiarios del Servicio Alimentario Escolar, para el ciclo lectivo 2005. Determina forma y fecha de presentación.

Disposición 398/05 Establece fechas de Liquidación para la 2º cuota Equipamiento, regularización de documentación de solicitud y de rendición de la Partida.

Reglamento de Gestión El programa ha elaborado un Reglamento de Gestión, tramitado bajo expediente n°:0021552-0000109-03-00 de fecha de inicio 30/04/03.

Establece pautas referentes a:

- Beneficiarios: inclusión registro, asistencias medias.
- Liquidación: Información y bloqueos de fondos.
- Partida de gastos autorizados: detalle, contratación y rendiciones.
- Modalidades de Gestión: referente a envíos de fondos.

En todos los casos incluye los formularios a utilizar.

Decreto Provincial 480-12

Aprueba la modificación desde diciembre de 2012 de la estructura orgánico-funcional del Ministerio de Desarrollo Social donde establece bajo la órbita de la Subsecretaría de Políticas Sociales la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria y dependiente de ésta la Dirección de Prestaciones Alimentarias para niños y adolescentes escolarizados.

1 – Objeto

El objeto de este manual es documentar la Política de Calidad y dos de los procedimientos del Programa Seguridad Alimentaria Escolar que tiene por finalidad la protección y la mejora del estado nutricional de niños y jóvenes en edad escolar, la prevención y el tratamiento de la desnutrición en edad escolar y educar a la población escolar en aspectos de nutrición y salud.

2 – Alcance

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad del SAE comprende los procesos vinculados a:

- 1) La inclusión de los beneficiarios.
 - requisitos documentales para el ingreso al Programa
 - la definición del momento del ciclo anual, el tiempo y la forma de presentación de las solicitudes, las formas de registro.
 - la consecución de los objetivos promovidos por el MDS en los ejes determinados para los consejos escolares.
 - requisitos para la elaboración de convenios, legajos y su mantención actualizada.

- 2) La liquidación (asistencia media, el bloqueo de fondos).
 - a) requisitos documentales para el seguimiento de la asistencia media y el bloqueo de fondos

3) La administración de los fondos (conceptos autorizados a gastar, contrataciones, rendiciones).

b) requisitos para autorizaciones de gastos, contrataciones y rendiciones.

3. Política de Calidad.

3.1. Misión del Programa Servicio Alimentario Escolar

La misión del Programa SAE es favorecer la protección y la mejora del estado nutricional de niños y jóvenes en edad escolar, la prevención y el tratamiento de la desnutrición en edad escolar y educar a la población escolar en aspectos de nutrición y salud, considerando a los beneficiarios desde la perspectiva de los derechos, en tanto sujetos plenos de derecho, merecedores de respeto, dignidad y libertad y como personas con necesidad de cuidados especiales, fortaleciendo a los hogares propiciando la participación comunitaria de los mismos.

La Política de Calidad se relaciona con la mejora de los procesos de inclusión de los beneficiarios, el proceso de liquidación y de administración de los fondos para que de esta forma los integrantes del programa y los actores implicados se orienten –y todos sus miembros lo comprendan así- en la satisfacción permanente de las necesidades nutricionales de los beneficiarios.

De esta forma, la Política de Calidad es la guía general para incorporar los conceptos de calidad, es decir, la mirada institucional de qué significa la calidad. A partir de esta política, se pueden especificar objetivos de calidad y entonces establecer parámetros de medición de la evolución e incorporación de criterios y procedimientos de calidad, obteniendo datos concretos para revisar las acciones y sistemas en el camino de la mejora continua.

De esta manera se plantea la política de calidad a través de las siguientes dimensiones:

- Orientación al beneficiario: plantear el objetivo principal de satisfacer sus expectativas y necesidades nutricionales.

- Orientación a resultados: alcanzar una calidad de servicio mejor.

- Orientación a procesos: actividades enfocadas como procesos, con elementos para medir y obtener resultados fiables.
- Orientación al desarrollo y la participación del personal: La participación del personal como clave para la obtención de la calidad donde cada uno tiene claro cuánto aporta a ella.
- Orientación a la mejora continua: asociado a procesos de aprendizaje incorporando las mejoras planteadas a los sistemas del programa.

3.3 Sistema de Gestión de Calidad

El Programa SAE a través de sus áreas Ingreso de Beneficiarios y Liquidaciones asume el compromiso de actuar con ética, transparencia y solvencia técnica, en un todo de acuerdo a los marcos legales correspondientes, para:

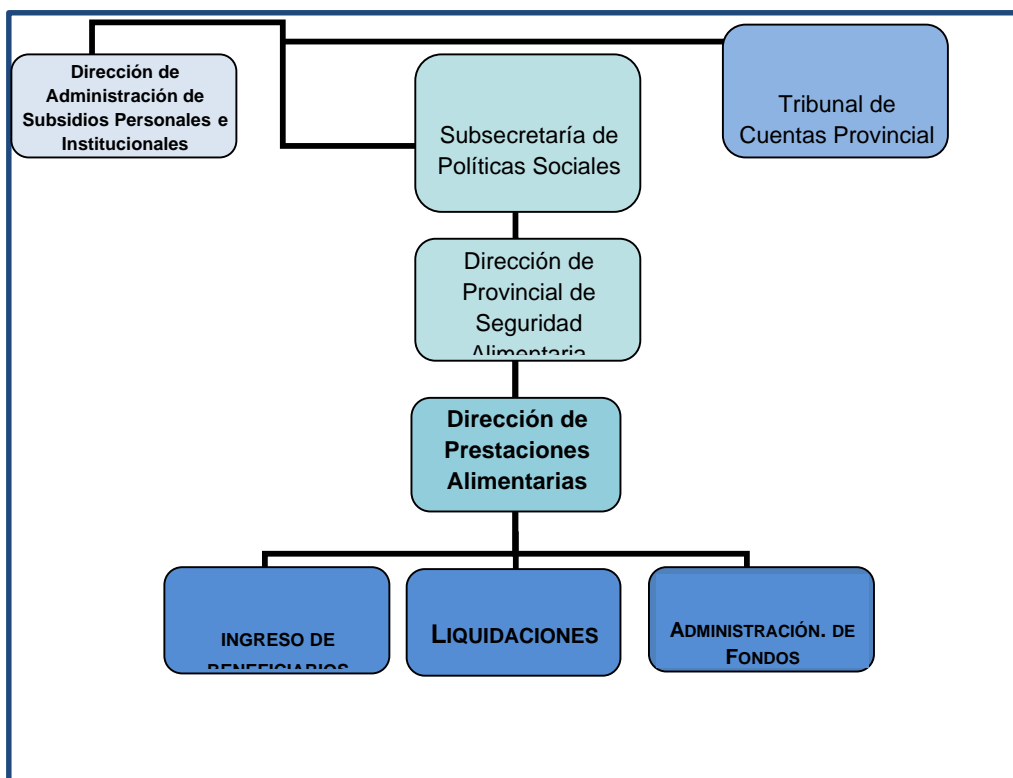
- Disponer de un SGC que asegure la confianza de los destinatarios/usuarios internos y externos, la estabilidad de la metodología de trabajo, basándose en el principio de la Mejora Continua, con procedimientos claros y documentación necesaria para todos los involucrados
- La inclusión en el Programa de las Instituciones Educativas que sean apropiadas para la implementación y desarrollo de los principios del Programa.
- Asegurar que todas las Instituciones y las personas que cumplan con los requisitos previstos por la legislación vigente puedan ser incluidas en el Programa.
- Asegurar que todas las Instituciones incluidas han sido evaluadas en forma equitativa y transparente.
- Asegurar una adecuada asistencia técnica para la inclusión, supervisión y/o seguimiento de las instituciones que participen del Programa.
- Garantizar que los agentes involucrados cuenten con los recursos materiales y equipamiento necesarios para la gestión del Programa.

- Garantizar la comunicación e información, interna y externa, necesaria para la gestión adecuada del Programa.
- Garantizar el desarrollo y capacitación permanente de todos los agentes involucrados.
- Establecer un sistema de reclamos y sugerencias como insumo para la Mejora Continua.

3.3. Beneficiarios y Requisitos

La Dirección del Programa SAE asegura que establece las medidas para que los requisitos de los beneficiarios sean determinados y comprendidos, que trabaja en virtud de su cumplimiento con el propósito de aumentar la satisfacción de las necesidades nutricionales de los hogares, y que realiza un seguimiento de la percepción de los beneficiarios aplicando la metodologías pertinentes en busca de utilizar la información recabada en virtud de mejorar la cobertura de dichas necesidades nutricionales.

3.4. Organigrama, funciones y responsabilidades



FUNCIONES DE LAS ÁREAS

1) ÁREA DE INGRESO DE BENEFICIARIOS- SAE:

- Se encarga de determinar los cupos y recepcionar los formularios de los Consejos Escolares.
- Se encarga de realizar el seguimiento de envío de los formularios de los Consejos Escolares.
- Realiza capacitaciones sobre las formas y períodos de presentación de los formularios (Período Lectivo, Receso Invernal, Receso Estival).

2) ÁREA DE LIQUIDACIONES- SAE:

- Se encarga de liquidar los fondos de acuerdo a cupos ajustados por asistencia media.
- Interactúa e informa a la Dirección de Becas y Subsidios.
- Interactúa y supervisa a los consejos Escolares de acuerdo a las modalidades de gestión centralizada, descentralizada y mixta.
- Se encarga del bloqueo de fondos informando a la Dirección de Becas y Subsidios.
- Se encarga de los monitoreos técnicos (menú, presencia de comedor, cupos, etc.).
- Realiza auditorías administrativo-financieras en los Consejos Escolares (libros, remitos, facturas, cheques).

3) ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE FONDOS-SAE:

- Se encarga de auditar el proceso de ejecución de fondos destinados a alimentos.
- Interactúa e informa a la Dirección de Becas y Subsidios.
- Se encarga de auditar el proceso de ejecución de fondos destinados a combustibles, limpieza y transporte.

3.5. Documental del Sistema de Gestión de Calidad.

A continuación se especifican los formularios que implica la operatoria del SAE:

Formulario 1: "Informe Mensual de Movimiento de Fondos".

Formulario 2: "Planilla de solicitud de raciones".

Formulario 2.1.: "Resumen distrito Total Raciones aprobadas".

Formulario 2.2.: "Muestreo Talla Peso".

Formulario 2.3.: "Resumen distrital Estado de Salud".

Formulario 2.4.: "Resumen distrital de elaboración de alimentos".

Formulario 2.5.: "Resumen Distrital Lugares donde comen los niños".

Formulario 2.6: "Resumen Distrital Conexiones a servicios".

Formulario 3: "Registro Único de Beneficiarios SAE2".

Formulario 4: "Resumen distrital de Asistencia Media SAE".

Documentos externos

- Leyes y Decretos Nacionales y provinciales, Resoluciones, Disposiciones y reglamentaciones Ministeriales y Municipales.

4. Revisión por la Dirección

La Dirección del Programa SAE revisa su Sistema de Gestión de la Calidad, con una frecuencia de una vez por año, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficiencia continuas. La revisión incluye la adecuación de la política de calidad y sus objetivos, así como la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de implementar cambios en el sistema.

La Dirección del Programa SAE realiza esta revisión organizando una reunión con los responsables de área y como elementos de entrada se analiza información vinculada a:

- Los resultados de auditorías anteriores, si se realizaron.
- Información relacionada con el beneficiario: informes de satisfacción, nuevos requisitos detectados, reclamos y sugerencias, y toda información vinculada al beneficiario que pueda ser utilizada para extraer conclusiones y sirvan de base para implementar acciones de mejora.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Acciones correctivas y preventivas detectadas y demandadas, su estado actual y demás información que pueda ser utilizada para su análisis.
- Acciones de seguimiento efectuadas desde la implementación del SGC.
- Cambios internos y externos que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Posibilidad de implementar cambios, detección de necesidades de capacitación y recomendaciones de mejora.

Del análisis de la información surge un documento que incluye los resultados del análisis realizado y acciones específicas para:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos de actores y beneficiarios.
- La necesidad de recursos.

5. Prestación del servicio

- a) La inclusión de los beneficiarios.
- b) La liquidación
- c) La administración de los fondos, conceptos autorizados a gastar, contrataciones, rendiciones.

6. Glosario, definiciones y abreviaturas:

Sistema de Gestión de Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Requisito: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Procedimiento: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados esperados.

Programa: refiere al Servicio Alimentario Escolar

SAE: Servicio Alimentario Escolar

MDS: Ministerio de Desarrollo Social

DGCyE: Dirección General de Cultura y Educación

SGC: Sistema de Gestión de Calidad

MG: manual de gestión del Sistema de Gestión de Calidad

7. Anexos

1. OBJETIVO:

Establecer el método para llevar a cabo los procesos del área de ingreso de beneficiarios del Programa SAE

2. ALCANCE

Se aplica a los procesos del área ingreso de beneficiarios, en relación a la firma de Convenios, aprobación de Convenios, gestión de cobertura de seguros, respuesta a oficios y asesoramiento y derivación.

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

Definiciones

SAE- Programa de Servicio Alimentario Escolar del cual depende funcionalmente el área de ingreso de beneficiarios.

Consejo Escolar: ámbito de dependencia municipal que articula el Programa con las instituciones escolares en el territorio.

Abreviaturas

SAE Programa Servicio Alimentario Escolar

MDS Ministerio de Desarrollo Social

CE Consejo Escolar

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- **IRAM - ISO 9000:2005** – Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
 - **IRAM - ISO 9001:2008**– Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
 - **MANUAL DE GESTIÓN MG 01**
- 4. Instructivos del Programa SAE**
 - 5. Leyes, decretos y resoluciones provinciales y ministeriales.**

4. RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de la Dirección instalar el Sistema de Gestión de Calidad desarrollar, divulgar y aplicar los documentos de acuerdo al presente procedimiento.

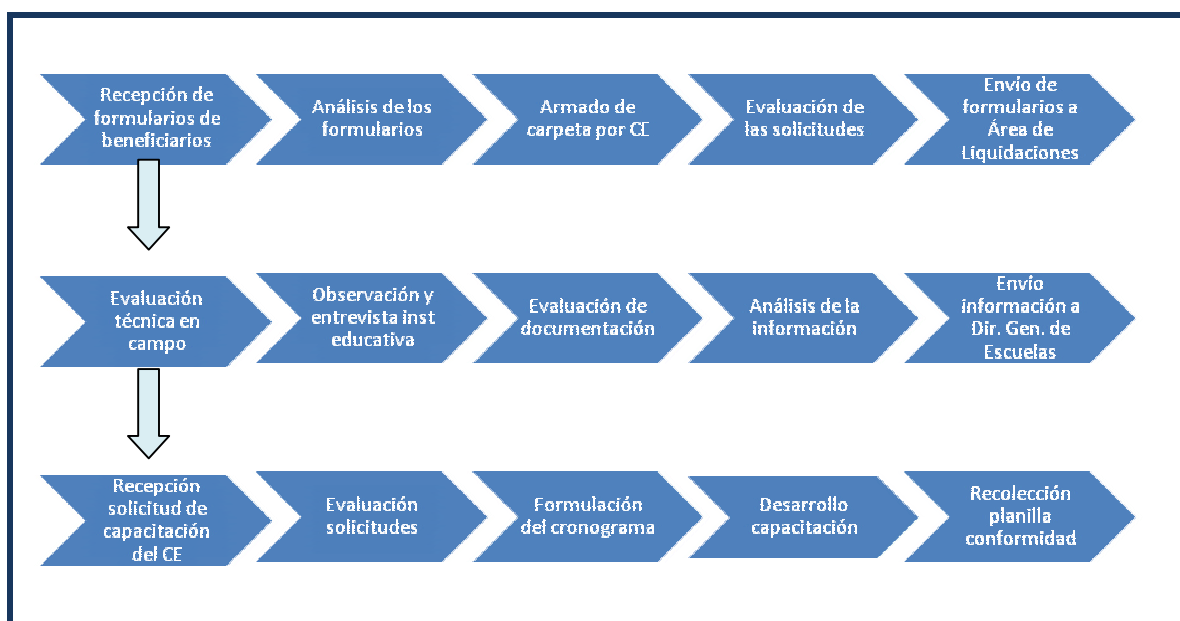
Es responsabilidad de la Dirección y los responsables de área que el personal cuente con los documentos necesarios para las tareas que realiza en el proceso de gestión de calidad y de controlar la documentación externa.

El responsable de área realizará la revisión de todos los documentos.

Es responsabilidad de la Dirección la autorización de todos los documentos y sus revisiones.

Es responsabilidad del personal aplicar este MG, los documentos y procedimientos especificados.

5. METODOLOGÍA



La escuela elabora el formulario 2 “Planilla de Solicitud de Raciones” y lo envía al CE (Consejo Escolar). Este elabora con los formularios de todas las instituciones correspondientes el Formulario 2.1.: “Resumen distrito Total Raciones aprobadas”, el 2.4: “Resumen distrital de elaboración de alimentos”, el 2.5: “Resumen distrital Lugares donde comen los niños” el 2.6: “Resumen distrital Conexiones a servicios” y los envía al área de Ingreso de Beneficiarios del Programa SAE. Este evalúa y remite cada una de estas planillas al área de liquidaciones del SAE.

La escuela elabora el formulario 2.2 "Muestreo de Talla" y lo envía al CE (Consejo Escolar). Este elabora con los formularios de todas las instituciones correspondientes el Formulario 2.3.: "Resumen distrital Estado de Salud" y lo envía al área de Ingreso de Beneficiarios del Programa SAE. Este evalúa y remite planilla al área de liquidaciones del SAE.

La escuela elabora el formulario 3 "Registro Único de Beneficiarios SAE" y lo envía al CE (Consejo Escolar). Este elabora con los formularios de todas las instituciones correspondientes el Formulario 4: "Resumen distrital de Asistencia Media SAE" y lo envía al área de Ingreso de Beneficiarios del Programa SAE. Éste evalúa y remite planilla al área de liquidaciones del SAE.

Este proceso se repite en el período lectivo, en el receso invernal y en el receso estival.

El área de ingreso de beneficiarios es también la responsable de capacitación a los CE y a las instituciones educativas sobre los procedimientos para la ejecución del programa. Para ello la escuela debe enviar al CE correspondiente la "Solicitud de capacitación Programa SAE" y el CE confecciona la Planilla "Resumen de Solicitud de Capacitación Programa SAE" y lo envía al área de ingreso de beneficiarios. El área evalúa las solicitudes y desarrolla el programa de capacitación. Informa mediante Planilla "Cronograma de Capacitación" a los CE. Una vez finalizada la capacitación cada CE remite planilla de conformidad a la Dirección del SAE.

6. REGISTROS:

Los registros que se generan con el uso del presente procedimiento se llevan a cabo mediante los formularios y planillas indicados.

Todas las planillas, formularios y documentos generados en los diversos procesos de gestión del Programa quedan a resguardo en el archivo de la Dirección Provincial de Seguridad Alimentaria.

1. **OBJETIVO:**

Establecer el método para llevar a cabo los procesos del área de liquidaciones del Programa SAE

2. **ALCANCE**

Se aplica a los procesos del área liquidaciones, en relación a la firma de Convenios, aprobación de Convenios, gestión de cobertura de seguros, respuesta a oficios y asesoramiento y derivación.

3. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:**

Definiciones

SAE (Programa de Servicio Alimentario Escolar) del cual depende funcionalmente el área de liquidaciones.

Abreviaturas

SAE Programa Servicio Alimentario Escolar

MDS Ministerio de Desarrollo Social

CE Consejo Escolar

4. **DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:**

- **IRAM - ISO 9000:2005** – Sistemas de gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
 - **IRAM - ISO 9001:2008**– Sistemas de gestión de la Calidad – Requisitos.
 - **MANUAL DE GESTIÓN MG 01**
7. **Instructivos del Programa SAE**
8. **Leyes, decretos y resoluciones provinciales y ministeriales.**

5. **RESPONSABILIDADES:**

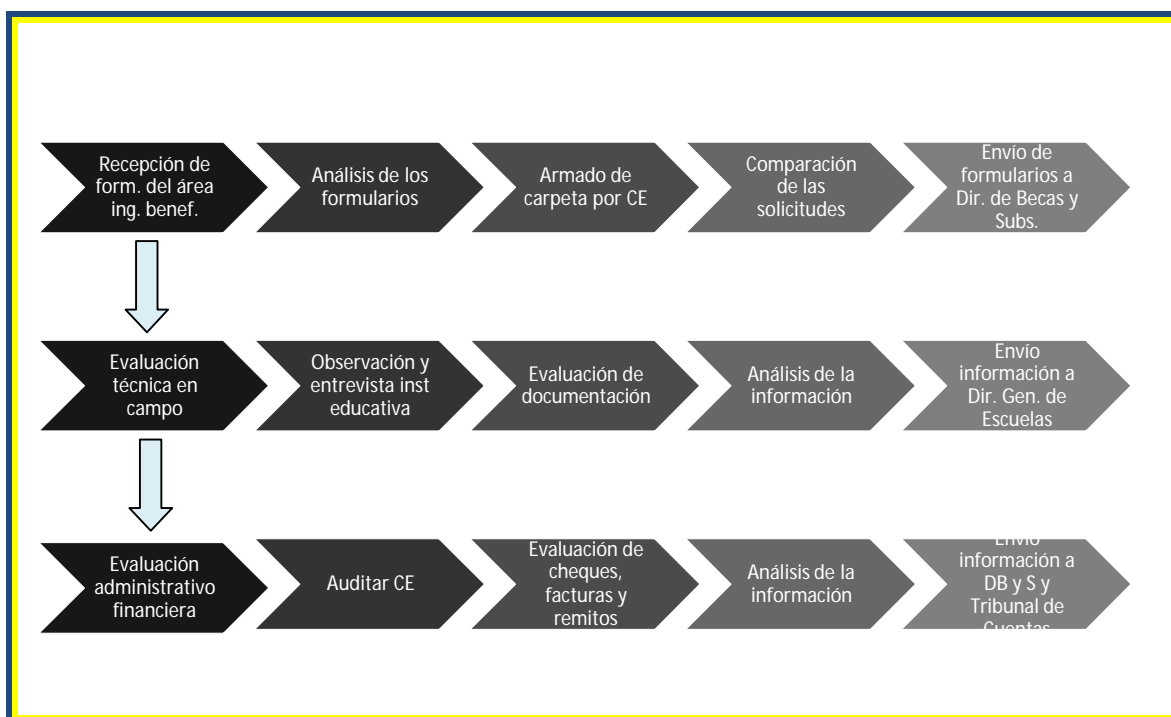
Es responsabilidad de todo el personal y actores involucrados en el sistema de gestión de calidad elaborar los documentos de acuerdo al presente procedimiento.

Es responsabilidad de la Dirección y los responsables de área que el personal cuente con los documentos necesarios para las tareas que realiza en el proceso de gestión de calidad y de controlar la documentación externa.

El responsable de área realizará la revisión de todos los documentos.

Es responsabilidad de la Dirección la autorización de todos los documentos.

6. METODOLOGÍA



El área liquidaciones recibe del área de ingreso de beneficiarios el Formulario 2.1.: "Resumen distrito Total Raciones aprobadas", el 2.4: "Resumen distrital de elaboración de alimentos", el 2.5: "Resumen distrital Lugares donde comen los niños" el 2.6: "Resumen distrital Conexiones a servicios". El área de liquidaciones evalúa que la información se encuentre completa y la remite a la Dirección de Becas y Subsidios para su liquidación.

El área liquidaciones recepciona del área de ingreso de beneficiarios el Formulario 4: "Resumen distrital de Asistencia Media SAE" y lo envía a la Dirección de Becas y Subsidios. Este transfiere mediante interdepósito a cuenta en Banco Provincia de los CE.

Este proceso se repite en el período lectivo, en el receso invernal y en el receso estival.

El área de liquidaciones se encarga del bloqueo de fondos. Para ello realiza monitoreos técnicos de composición del menú, de cupos y de la presencia de comedor en las instituciones educativas mediante "Planilla control de las instituciones educativas" y de las auditorías administrativo-financieras de los CE (incluye libros, facturas, cheques y remitos), mediante la planilla "Informe de auditoría administrativo financiera", remitiendo ambas planillas a la Dirección de Becas y Subsidios acompañadas de la "Solicitud de bloqueo de fondos" referida al CE correspondiente. El área de liquidaciones informa con copia de estas planillas al CE correspondiente y a la Dirección General de Escuelas de la Provincia de Buenos Aires.

Nota: Todas las planillas quedan en el archivo de la Dirección de Política Alimentaria.

7. REGISTROS:

Los registros que se generan con el uso del presente procedimiento se llevan a cabo mediante los formularios y planillas indicados.

8. ANEXOS:

No contiene.

