



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES

LICENCIATURA DE NUTRICIÓN

MANUAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO
ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL
PARA PACIENTES DIABÉTICOS

TESINA

Que para obtener el título de
Licenciado en Nutrición
Presenta:



GRISELDA ANEL MEDEGUÍN VELÁZQUEZ

ASESORES:

M. EN C. MARÍA ELENA CORONEL OLIVO

M. EN C. ELIZABETH ELTON PUENTE

ING. GERARDO AGUILAR VEGA

SANTIAGO DE QUERÉTARO, QRO. ABRIL DEL 2002.

No. ADQ. ND5198
No. TITULO TS
Clas. 658.38
M788m
Vol

INDICE

1. Índice.....	1
2. Resumen.....	2
3. Introducción.....	3
3.1 Planteamiento del problema.....	4
3.2 Justificación.....	4
3.3 Objetivo.....	4
4. Marco Teórico.....	5
4.1 Filosofía Organizacional.....	5
4.1.1 Misión.....	5
4.1.2 Visión.....	5
4.1.3 Valores.....	5
4.2 Proceso Administrativo de un Servicio Alimentario para Pacientes Diabéticos.....	6
4.2.1 Planeación	
4.2.1.1 Objetivos.....	6
4.2.1.2 Alcances.....	6
4.2.1.3 Estrategias.....	7
4.2.1.4 Políticas Generales y Departamentales.....	8
4.2.1.5 Programa de Cartera de Negocios.....	9
4.2.1.6 Mercadotecnia.....	9
4.2.2 Organización	
4.2.2.1 Organigrama.....	12
4.2.2.2 Descripción de Puestos.....	13
4.2.2.3 Política de Contratación.....	28
4.2.2.4 Política de Inducción.....	29
4.2.2.5 Política de Capacitación.....	30
4.2.2.6 Esquema de Pagos.....	30
4.2.2.7 Reglamento Interno de l Servicio Alimentario.....	31
4.2.2.9 Procedimiento Gerencial.....	32
4.2.2.10 Procedimiento de Cocina.....	33
4.2.2.11 Procedimiento de Almacén.....	34
4.2.2.12 Procedimiento de Galopinas.....	35
4.2.3 Dirección	
4.2.3.1 Evaluación de Desempeño.....	37
4.2.3.2 Motivación.....	37
4.2.3.3 Liderazgo.....	38
4.2.4 Control	
4.2.4.1 Selección de Proveedores.....	39
4.2.4.2 Manual de Buenas Prácticas de Higiene.....	39
4.2.4.3 Sistema de Calidad.....	39
5. Discusión y Conclusión.....	40
6. Bibliografías.....	41
7. Anexos.....	43

MANUAL ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS

2. RESUMEN

En este manual se presenta, todo el proceso administrativo de un Servicio Alimentario para un Hospital para pacientes diabéticos.

En el cual se desglosa los siguientes puntos como son Filosofía organizacional, planeación, organización, dirección y control.

También los procedimientos que deben tener para que de esa manera sea más fácil saber sus labores. Como la especificación de actividades que tiene cada uno del personal que forman el Servicio Alimentario.

Con este manual se especifica como se debe llevar a cabo ciertas normas de higiene y calidad, para que el servicio funcione excelentemente, de esa manera se trabaja en conjunto y se previenen muchos accidentes laborales y que puedan perjudicar a los pacientes.

3.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con este Manual se quiere mejorar la calidad y su estilo de vida de los pacientes Diabéticos, mostrándoles una gran variedad de menús apetecibles.

3.2 JUSTIFICACIÓN

De acuerdo a las cifras mencionadas vemos que la prevalencia de Diabetes Mellitus es muy alta, y no ha y un hospital especializado en esta enfermedad donde se les preparen menús de acuerdo a características específicas y sobre todo gran variedad, ya que es una de las principales problemáticas que se presentan. Y podemos observar, desde que se le describió por vez primera, esta enfermedad a estado estrechamente vinculada con la alimentación, y aunque a lo largo del tiempo las recomendaciones dietéticas han sufrido una notable variación, el tratamiento nutricio ha sido siempre un elemento fundamental en su terapéutica.⁵

Apuntaba muy bien Joslin: "El diabético que más sabe es el que más vive". La organización mundial de la salud por su parte puntualiza: "La educación es una piedra angular en el tratamiento del diabético y vital para su integración del diabético a la sociedad".³

3.3 OBJETIVO

Registrar los documentos normativos en el manual administrativo de Servicios Alimentarios para un hospital para pacientes diabéticos que permitan optimizar las actividades del personal así como hacer uso eficiente de los recursos.

3. INTRODUCCIÓN

La Diabetes es una enfermedad sistémica, crónico-degenerativa, de carácter heterogéneo, con grados variables de predisposición hereditaria y con participación de diversos factores ambientales, y que se caracteriza con hiperglucemia crónica, debido a la deficiencia en la producción o acción de la insulina, lo que afecta al metabolismo intermedio de los hidratos de carbono, proteínas y grasas, corresponde a la glucosa alterada, en ayuno o a la intolerancia a la glucosa. Ambas condiciones son procesos metabólicos intermedios entre la ausencia y presencia de diabetes.²³ Comprende una serie de padecimientos caracterizados por hiperglicemia y una mayor predisposición al desarrollo de complicaciones vasculares debido a defectos en la síntesis, secreción y/o acción de la insulina.² La Diabetes Mellitus tipo 2 es una de las enfermedades crónicas que mayor atención y erogación demandan.³

La Diabetes Mellitus tipo 2 (no dependiente de insulina), es una importante causa de morbilidad en la población mexicana. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Enfermedades Crónicas, publicada por la Secretaría de Salud en 1993.

En nuestro país la Diabetes Mellitus es una de las diez primeras causas de mortalidad desde 1978;⁴ por esta causa muestra un incremento sostenido durante las últimas décadas, hasta llegar a ocupar el tercer lugar dentro de la mortalidad general.²³ La incidencia del padecimiento alcanza el 8%, donde aproximadamente uno de cada diez pacientes manifiestan la enfermedad antes de los 40 años.² Con una prevalencia en el norte del país en el 9% en las poblaciones urbanas y 3.2 % en las comunidades rurales; se asocia con altas tasas de mortalidad, que deterioran la calidad y tiempo de vida de quien la padece. En términos generales se considera que de 100 millones de casos existentes se pasara a 220 millones en el año 2010.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL




4.1.1 MISIÓN:

Ofrecer un servicio de excelencia, con una mejor calidad, variedad e higiene de los menús a los pacientes diabéticos para mejorar su salud y estilo de vida.

4.1.2 VISIÓN:

Ser los más competentes y tener el mayor prestigio en la prestación de servicios alimentarios de salud a nivel comunidad y entidades del país.

4.1.3 VALORES:

-  Principios que regulen la conducta moral.
-  Trabajo en equipo y gestión participativa: La calidad en el servicio es el resultado del mejor esfuerzo de todos, no del trabajo individual de unos pocos.
-  Reconocimiento al trabajo de los colaboradores: El buen trabajo, el trabajo de Calidad, será materia de permanente reconocimiento por parte de la institución.

4.2 PROCESO ADMINISTRATIVO DEL SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS

4.2.1 PLANEACIÓN

4.2.1.1 OBJETIVOS:

- ☐ Proporcionar a los pacientes diabéticos una gran variedad de menús.
- ☐ Tener un trato respetuoso, amable y cordial hacia los pacientes.
- ☐ Brindar un servicio con disposición y amabilidad a los pacientes diabéticos.
- ☐ Cubrir las necesidades nutricias de los pacientes diabéticos.
- ☐ Mantener los niveles de glucosa de sangre en valores normales.
- ☐ Mantener el peso correcto de los pacientes diabéticos.
- ☐ Lograr una pronta recuperación de los pacientes diabéticos.
- ☐ Evaluación del estado de nutrición cada 15 días.
- ☐ Mejorar su calidad de vida de los pacientes diabéticos.
- ☐ Dar Orientación a los pacientes diabéticos como mejorar sus hábitos alimentarios.
- ☐ Dar un seguimiento a cada paciente diabético.
- ☐ Disminución de la mortalidad del 40% al 20%.
- ☐ Incremento anual del grupo de pacientes sanos y en control.
- ☐ Lograr la certificación de ISO 9000 (Servicios alimentarios).
- ☐ Capacitación permanente: El personal tiene derecho a las oportunidades de adiestramiento y formación requeridas para su mejor desempeño laboral.
- ☐ Mejoramiento continuo del trabajo: Cada día afrontar el reto de mejorar la calidad de servicio.
- ☐ Aprender de los mejores: Compararnos con aquellos que de muestren la más alta calidad en el servicio, estimular nuestro propio mejoramiento.
- ☐ Decisiones fundamentadas en hechos.

4.2.1.2 ALCANCES

- ☐ Lograr ser el más prestigiado Servicio Alimentario en el ámbito hospitalario en la CD. De Santiago de Querétaro para posteriormente a nivel nacional.
- ☐ Ser reconocidos ante las normas de calidad sin perder la vigencia.
- ☐ Disminuir las quejas de los pacientes y conflictos con el personal.



















4.2.1.3 ESTRATEGIAS:

- 📄 Fortalecimiento de las organizaciones para la toma de decisiones.
- 📄 Mejoramiento de la coordinación de los servicios.
- 📄 Capacitación continúa del personal.
- 📄 Integrar en cada actividad las cuatro funciones básicas de: Promoción, Prevención, Curación y rehabilitación.
- 📄 Diseño de un nuevo modelo de atención a los pacientes.
- 📄 Mejorar continuamente las herramientas de trabajo.
- 📄 Diseñar una base de datos para ser más eficaces.
- 📄 Presencia activa de una gran cantidad de eventos, talleres y seminarios.








En la sección de Anexos se encuentra la gráfica de [GANTH](#)

4.2.1.4 POLITICAS GENERALES Y POLITICAS DEPARTAMENTALES

POLITICAS GENERALES



-  Regulación y atención sanitaria.
-  Promoción de la salud.
-  Vigilancia de la salud.
-  Bienestar social.
-  Fortalecimiento de la atención integral, sin ningún tipo de discriminación y con equidad de género.
-  Garantizar una atención integral a la población.
-  Reconoce la integridad Biopsicosocial del ser humano y responde a ella.
-  Es accesible y económica.
-  Tener una estrecha relación con los pacientes para conocer sus condiciones de vida.
-  Cada paciente recibe la atención que su condición requiere.
-  La atención es oportuna y no hay rechazos.
-  La atención es de alta calidad técnica y humana, con satisfacción para el paciente.
-  El trato debe ser respetuoso.
-  El equipo local es responsable del seguimiento de los pacientes y de los problemas colectivos de salud, así como de los sucesos negativos evitables.
-  La atención siempre es deliberadamente educativa y participativa.
-  Es consciente de su efectividad y de su eficiencia.
-  Es racional, es decir, planificada y bien administrada.
-  Los miembros del equipo participan en las decisiones que atañen a su propio trabajo y cuentan con la confianza y respeto de las autoridades.

POLITICAS DEPARTAMENTALES:

-  Ambiente de trabajo agradable.
-  Portar uniforme completo y perfectamente limpio.
-  Procurar tener cuando menos un uniforme en el vestidor para cualquier imprevisto.
-  Mantener puertas cerradas del departamento.
-  Mantener equipo de trabajo en excelentes condiciones.
-  Bañarse todos los días antes de comenzar sus labores.
-  No permitir la entrada a gente extraña al departamento.

4.2.1.5 PROGRAMA DE CARTERA DE NEGOCIOS

CLIENTES:

-  Pacientes: Se ofrecerá el Servicio Alimentario principalmente a pacientes diabéticos tipo 1 y 2.
-  Hospitales: Se implementará el Servicio Alimentario en los hospitales dentro de la ciudad de Querétaro.

PROVEEDORES:

-  Se contará con 3 proveedores de frutas y verduras.
-  Se contará con 3 proveedores de carnes y lácteos.
-  Se contará con 3 proveedores de abarrotes.
-  Se contará con 2 proveedores de panadería.
-  Se contará con 2 proveedores de tortillería.

Estos proveedores se seleccionarán de acuerdo a parámetros de calidad que aseguren un producto de primera calidad y que ofrezcan un mejor precio.

4.2.1.6 MERCADOTÉCNIA

PLAZA

-  Hospital General de Querétaro.
-  Hospital de la Santa Cruz.
-  Hospital los Ángeles.
-  Hospital San José.

COMPETENCIA

- ☐ Los mismos hospitales que estén ubicados en Querétaro.
- ☐ Las diferentes páginas Web relacionadas con servicios alimentarios para pacientes diabéticos.
- ☐ La competencia de otros colegas que estén en servicios alimentarios.

PROMOCIÓN

Dando a conocer el Servicio Alimentario en los diferentes medios de publicidad que se mencionan a continuación:

- ☐ Ir a Plan Vida (Institución de apoyo a los pacientes diabéticos) e Instituciones de Salud.
- ☐ Revistas Médicas.
- ☐ Sección Amarilla.
- ☐ Páginas Web (creando una página con una base de datos para tener registrados a todos los pacientes que requieran nuestro servicio alimentario en el país o internacionalmente).

FRACASO

- ☐ Que la competencia sea mejor que mi Servicio Alimentario para pacientes diabéticos.
- ☐ Que los pacientes nos e queden satisfechos con el servicio y no regresen.

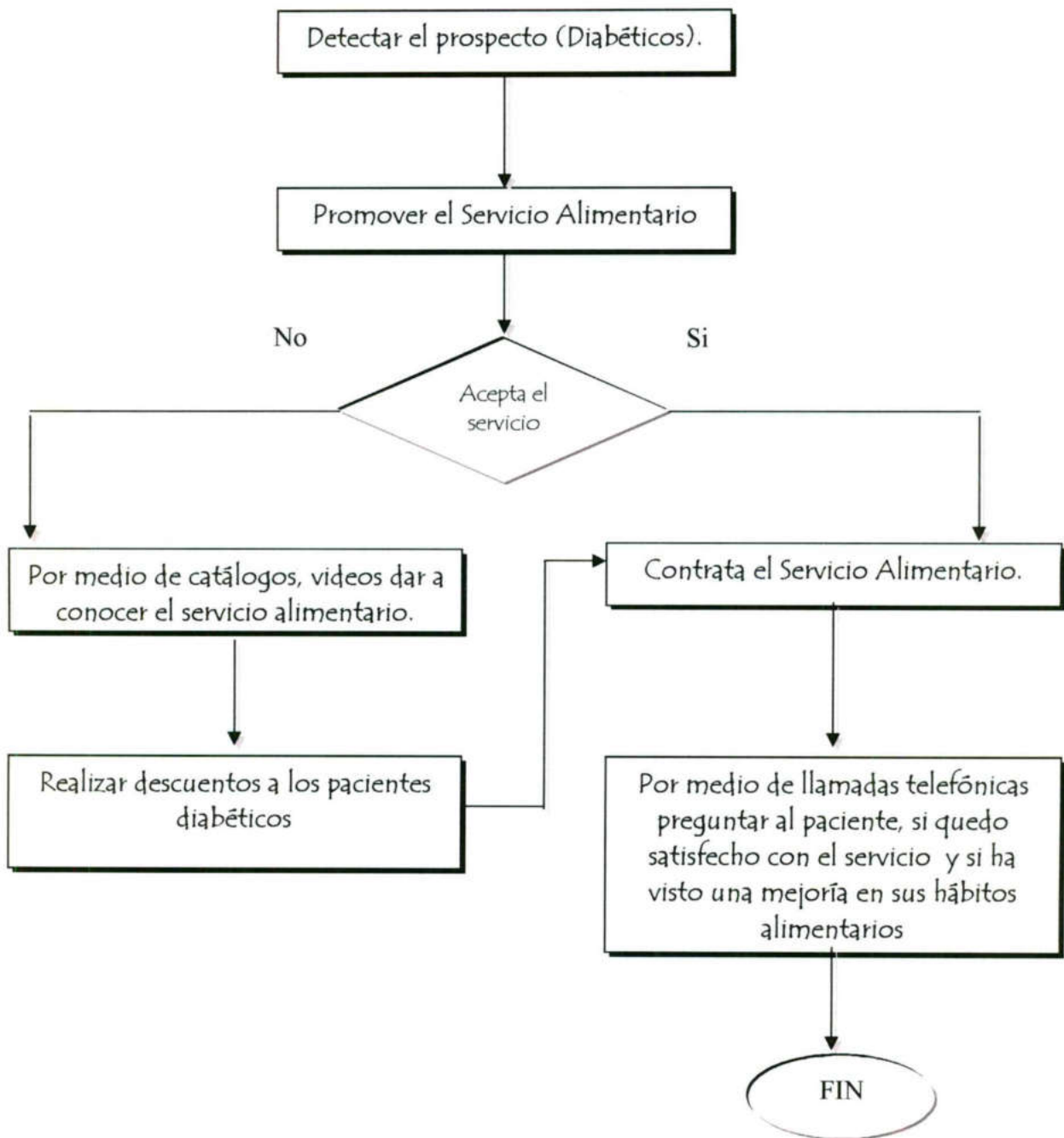
CONFLICTO

- ☐ Con el personal que no cumpla con sus labores de trabajo y que el servicio al paciente sea el inadecuado.

COMO VENDERIA

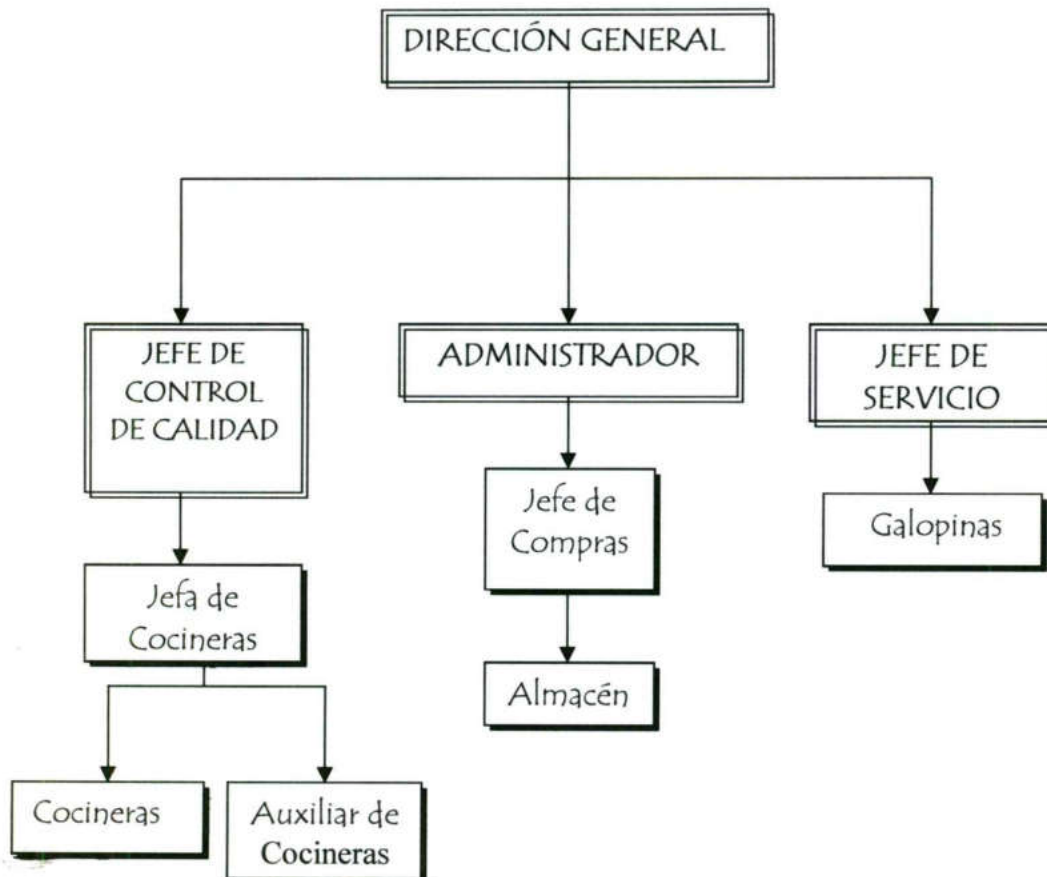
- ☐ En páginas Web: por medio de la red o correo electrónico.
- ☐ Programa que pueda ser satisfactorio para los pacientes y expresarlo a cualquier institución de salud y así poder abarcar campo en el estado.
- ☐ Revisando los censos de toda la población del Estado de Querétaro realizados por la secretaria de salud y así saber quien padece Diabetes Mellitus y ofrecerles nuestro Servicio Alimentario.

PROCESO DE VENTA



4.2.2 ORGANIZACIÓN

4.2.2.1 ORGANIGRAMA



4.2.2.2 DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

POLITICAS DE RECLUTAMIENTO

Durante este proceso de reclutamiento se nombran las siguientes políticas para cubrir con las expectativas de nuestro personal y así cumplir con una mejor calidad al servicio del usuario.

1. Para formar parte del Servicio Alimentario se requiere cubrir una vacante que deberá ser solicitado por el área interesada en el Departamento de Administración mediante el formato de requisición de personal. [FRPO1](#)
2. Cuando exista una vacante, las fuentes de reclutamiento a utilizar serán: archivos de solicitudes, anuncio en el periódico, bolsa de trabajo, publicidad por Internet y organizaciones de servicios alimentarios.
3. El plazo en que deberá el Departamento de Administración cubrir una vacante, para los jefes será de 30 días, utilizando bolsa de trabajo y solo para el Gerente General utilizaremos organizaciones especializadas en servicios alimentarios. y para los demás puestos utilizando archivos de solicitudes o anuncio de periódico por 3 días y contar con una base de datos en Internet y así, actualizar las vacantes en la base de datos cada 15 días, contando los plazos en todos los casos a partir de la fecha de la requisición personal.
4. De no cubrirse la vacante en el plazo establecido según corresponda el caso deberá ser sometido a consideración de la Dirección General en base a que cada departamento solicite una vacante con el fin de que se adopte la decisión conveniente al caso. (Reitera el proceso, contratar medios especializados externos a los servicios alimentarios, considerando la posibilidad de movimientos internos.
5. Por ningún motivo se contrata a familiares de los empleados (No hay restricción en contratación por sexo en ninguno de los puestos).
6. Al iniciar el proceso para cubrir una vacante el Departamento de Administración deberá actualizar en la base de datos y en el Departamento en caso de que se requiera la descripción del puesto que se va a cubrir, con el propósito de que al ingresar el empleado que ocupe dicho puesto tenga el conocimiento específico y completo de lo que serán sus responsabilidades.

POLITICAS DE SELECCIÓN

1. Sin ninguna excepción todos los candidatos deberán pasar por el proceso de selección.
2. Los documentos que deberán presentar los candidatos para verificación son los siguientes:
 - a) Solicitud de empleo o curriculum vitae con foto.
 - b) Acta de nacimiento.
 - c) Certificado de estudios.
 - El certificado de Estudios deberá ser originales y copias de los estudios terminados.
 - d) Dos cartas de recomendación.
 - En caso de tener experiencia en el puesto, las referencias serán de los empleos o empresas anteriores.
 - En caso de no tener experiencia en el puesto, las referencias pueden ser de cualquier persona confiable o cercana al empleado.
 - e) Cartilla liberada.
 - f) Licencia de Manejo.
3. El Departamento de Administración debe presentar a entrevista con el jefe inmediato máximo 5 candidatos para cada puesto.

DESCRIPCION GENERAL

DIRECTOR GENERAL

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

I. PLANEACION

1. El Departamento de Administración en coordinación con el contador general, planea la elaboración y revisión del presupuesto de ingresos y egresos.
2. Elabora anualmente el plan de acción de los jefes de departamento y la revisión trimestral de dicho plan.
3. Elabora mensualmente el presupuesto para alimentos y menús.
4. Elabora un control de pérdida de alimentos.

II. ORGANIZACION

1. Elabora y revisa periódicamente el organigrama del Servicio Alimentario
2. Organiza juntas con los jefes de cada uno de los departamentos
3. Organiza con la cooperación de los jefes de departamento, programas para la prevención de accidentes.
4. Organiza programas de primeros auxilios
5. Organiza cursos de Nutrición para diabéticos
6. Supervisa la implantación de manuales y operación de los departamentos del Servicio Alimentario.
7. Supervisa que se cumpla con exactitud la norma ISO 9001-94
8. Supervisa los menús escritos por el Nutriólogo.

III. IMPLEMENTACION

1. Establece metas y estándares de servicio principalmente en lo referente a la satisfacción del paciente, motivación de los empleados y aseo de la Institución y personal.
2. Implanta programas para aumentar la productividad en todas las áreas del Servicio Alimentario.
3. Implanta programas para aumentar la creatividad de menús en el Departamento de cocina
4. Implemente programas de ahorro de energía, conservación del edificio y conservación de materiales del equipo.
5. Promueve la implantación del reglamento interno del Servicio Alimentario.
6. Promueve incentivos de puntualidad y dedicación.

IV. CONTROL Y EVALUACION

1. Supervisa el manejo de la contabilidad de la Institución
2. Supervisa el trabajo de todos los jefes de departamento a su cargo.
3. Hace recorridos periódicos por las instalaciones del Servicio Alimentario y cuando su tiempo lo permite revisa los menús en el departamento de cocina
 - a) Supervisa mensualmente los estados financieros de los menús.
 - b) Supervisa semanalmente el Departamento de Cocina (Que cumpla con el manual de higiene)
 - c) Revisa la contabilidad de cada semana ingresos y egresos.

V. SATISFACCION DEL PACIENTE.

1. Hace recorridos periódicos espontáneamente para evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los empleados para que así se cumpla con la Norma ISO 9001-94.
2. Supervisión y seguimiento mensual de los comentarios de los usuarios.
3. Implementa junto con los empleados programas de cortesía.
4. Supervisa la presentación de los menús.
5. Atiende las quejas de los pacientes.

VI. RELACIONES CON LOS EMPLEADOS

1. Establece una política de puertas abiertas con todos los empleados del Servicio Alimentario.
2. Da la bienvenida a todos los empleados nuevos.
3. Participa con los empleados del Servicio Alimentario, festeja sus cumpleaños, fiesta de navidad, brindis de fin de año, etc.
4. Motiva a los empleados.
5. Promueve planes de incentivos para los empleados
6. Premia a los empleados.
7. Autoriza incrementos de salarios
8. Autoriza promociones de empleados.
9. Supervisa las acciones al despedir empleados.

VII. ASEO Y MANTENIMIENTO.

1. Realiza inspecciones de aseo en todas las áreas.
2. Supervisa la correcta implementación del Manual de higiene.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Lic. en Nutrición, y en estudios de postgrado con un diplomado en Administración y Operación de servicio Alimentarios. Conocimientos en paquetes computacionales, manejo de personal y toma de decisiones.

2. EXPERIENCIA: Para este puesto el tiempo mínimo de experiencia debe ser de cinco años.

3. INICIATIVA: Requiere creatividad, e imaginación, facilidad de impartir ordenes y toma de decisiones para la solución de problemas en cualquier área y tener una visión global de lo que es un Servicio alimentario en el área Hospitalaria.

RESPONSABILIDAD:

Tiene la responsabilidad de todo el Servicio alimentario, que todo el personal trabaje en perfecto orden, y sobre todo que el trato a los pacientes sea de primera calidad.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: requiere atención constante, intensa en todo su trabajo, ante cualquier queja, buscar otras alternativas.

2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico es mínimo

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: La posibilidad de que ocurra un accidente es muy poca, y los accidentes que pueden ocurrir son caídas, cortaduras, quemaduras.

2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada, ausencia de ruido, ambiente cálido de trabajo y una gran satisfacción por trabajar con pacientes Diabéticos

JEFE DE ADMINISTRACIÓN

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Administrar de acuerdo a los lineamientos que marca la ley y políticas de la empresa, los recursos humanos de la misma a fin de mantener un ambiente propicio para lograr satisfacción de nuestros clientes internos y externos, con oportunidad, calidad y costo.

DESCRIPCION ANÁLITICA DEL PUESTO

1. Generar y realizar programas de capacitación y desarrollo en todos los niveles de la organización
2. Administrar el proceso de reclutamiento, selección y contratación e inducción de personal para proveer el recurso humano con calidad y oportunidad que requieren las diferentes áreas del servicio alimentario.
3. Realizar y determinar los programas de seguridad, higiene y ecología para cumplir con las normas establecidas por la ley y el Servicio alimentario.
4. Proporciona la información necesaria al nuevo trabajador y realiza todas las actividades de contratación y tramita su incorporación al IMSS, INFONAVIT, etc.
5. Supervisa los salarios de acuerdo con lo establecido con la ley
6. Promueve incentivos adicionales al sueldo para motivar al personal
7. Responsable de ver que se cumplan las prestaciones de ley hacia los trabajadores (SAR, INFONAVIT, IMSS)
8. Autoriza y revisa la nómina para que se haga el pago oportuno y correcto de los derechos y obligaciones del personal del Servicio alimentario.
9. Supervisa el trabajo de todos los empleados del Servicio Alimentario, notifica al jefe del departamento respectivo las fallas observadas de los empleados a su cargo.
10. Responsable junto con el sindicato de la revisión del contrato colectivo.
11. Elabora descripciones de puestos de los empleados del Servicio alimentario.
12. Revisa periódicamente el organigrama

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

I.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con algunas de las siguientes profesiones: Licenciatura en Admón. De Empresas Psicología Industrial. Lic. en Relaciones Industriales, con un diplomado en el área, conocimiento de computación, manejo de personal y toma de decisiones.
2. EXPERIENCIA: Para este puesto el tiempo de experiencia debe ser de dos años. Edad de 30 a 45 años.
3. INICIATIVA: Requiere criterio para impartir órdenes y elegir alternativas para la solución de problemas en su área, así como creatividad.

RESPONSABILIDAD:

Que todos los empleados estén satisfechos por su trabajo y en caso de que no buscar otras alternativas

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: requiere atención constante, intensa y sostenida en todo su trabajo, ya que es su herramienta principal.

2. DEMANDA FÍSICA El esfuerzo físico requerido es para supervisar el Servicio Alimentario y salir fuera de la ciudad cuando sea necesario.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: El accidente que pueda ocurrir causara una incapacidad parcial permanente y lo limitara en sus actividades normales hasta en un 30%.

2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada, ausencia de ruido, ambiente cálido de trabajo

JEFE DE CONTROL DE CALIDAD

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Administrar adecuadamente el área de producción de alimentos para lograr satisfacción de los pacientes, con oportunidad, calidad y costo.

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Supervisa el trabajo realizado por los empleados a su cargo (Jefe de cocineras, cocineras, galopinas).
2. Junto con el Director General y el Jefe Administrativo elabora especificaciones estándar de compras de alimentos, las cuales se deben actualizar periódicamente.
3. Autoriza la adquisición de mercancías cuyos requisitos no estén dentro de las especificaciones estándar de compras.
4. Calculo de dietas de acuerdo al paciente.
5. Elabora, auxiliado por la cocinera, hojas de costos de recetas estándar para alimentos.
6. Junto con el jefe administrativo fija los precios de venta de alimentos, señalándolos en las hojas de costos de recetas estándar.

7. Es responsable de que los menús se lleven a cabo correctamente.
8. Analiza el reporte, en alimentos y bebidas, y toma las acciones respectivas.
9. Autoriza las Hojas de pedido por la jefa de cocineras antes de pasar a Almacén.
10. Es el responsable de que el manual de higiene se lleve a cabo correctamente.
11. Es responsable de la elaboración del presupuesto anual de ingresos y gastos del área de cocina.
12. Vigila las cocineras preparen los alimentos de conformidad con las hojas de costos de recetas estándar.
13. Supervisa que se lleven a cabo las normas de higiene en la preparación de alimentos y bebidas
14. Selecciona y evalúa periódicamente a los empleados que dependen directamente de él.
15. Establece juntas entre los empleados de su departamento para evaluar el trabajo realizado y establecer programas para mejorar el departamento.
16. Asiste a las juntas periódicas establecidas por el Director general del servicio alimentario.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

I.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con Licenciatura en Nutrición o con un diplomado en gastronomía, conocimientos de computación, manejo de personal y toma de decisiones.
2. EXPERIENCIA: Para este puesto el tiempo mínimo de experiencia debe ser de dos años. Edad de 25 a 40 años.
3. INICIATIVA: Requiere creatividad, imaginación, facilidad de impartir órdenes y toma de decisiones para la solución de problemas en cualquier área y tener una visión de servicio hacia los pacientes.

RESPONSABILIDAD:

1. POR SUBORDINADOS:

2. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad por la materia prima diaria con la que se elaboran los alimentos, que los menús se elaboren correctamente de acuerdo a las especificaciones del paciente.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: requiere atención constante, intensa y sostenida en todo su trabajo, ya que es su herramienta principal.

2. DEMANDA FÍSICA El esfuerzo físico requerido es para supervisar el área de cocina al preparar los menús que lo hagan correctamente.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: El accidente que pueda ocurrir causara una incapacidad parcial permanente y lo limitara de sus actividades normales en un porcentaje de hasta un 30%.

2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada, ruido moderado, ambiente cálido de trabajo

JEFE DE COMPRAS

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Es responsable ante el Gerente Administrativo de las compras que el servicio debe Realizar en cuestión de alimentos bebidas y suministros.

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Selecciona a los proveedores del Servicio Alimentario.
2. Establece en coordinación con el gerente administrativo las políticas de compras.
3. Proporciona a la Gerencia Administrativa los reportes e informes que le soliciten.
4. Formula los pedidos a los proveedores.
5. Verifica que las entradas a los almacenes sean las requeridas en el pedido (cantidad, calidad y precio).
6. Supervisa diariamente que todos los pedidos sean surtidos con oportunidad.

7. Elabora el catálogo de proveedores.
8. Participa en la elaboración y revisión del presupuesto de gastos del departamento de compras.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con Carrera en Contabilidad ó Administración ó Nutrición.

2. EXPERIENCIA: El tiempo deberá de ser de 2 años.

3. INICIATIVA: Requiere creatividad e imaginación, facilidad de impartir ordenes y toma de decisiones para la solución de problemas en cualquier área, y tener una visión global de la empresa.

RESPONSABILIDAD:

1. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad sobre todos los insumos que se adquieran en su área.
2. Es responsable de que todas las compras se hagan correctamente y no hayan pérdida de materia prima.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: Requiere atención intensa y sostenida en todo su trabajo.

2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico es requerido ya que realiza actividades desplazándose de un lugar a otro y dentro de la ciudad.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: La posibilidad de que ocurra un accidente es muy poca y los accidentes que pueden ocurrir no requieren incapacidad.

2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada.

ENCARGADO DE ALMACÉN

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Es subordinado del jefe de compras y es el responsable del manejo del almacén

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Recibe mercancía de proveedores.
2. Evalúa calidad, cantidad de la mercancía
3. Rechaza mercancía en mal estado o de precio no solicitado
4. Almacena la mercancía en forma adecuada
5. Utiliza sistema de PEPS.
6. Modifica las tarjetas de almacén según las entradas y salidas
7. Establece la rotación de la mercancía almacenada
8. Controla una caja chica para compras menores
9. Evalúa la legalidad de las notas de venta
10. Recibe y surte requisiciones al departamento de cocina.
11. Costea requisiciones
12. Elabora informes de entradas y salidas del almacén
13. Levanta inventarios periódicos de mercancía en unidades y valores
14. Establece máximos y mínimos de mercancía de común acuerdo con los jefes de departamento
15. Asesora al jefe de compras en las solicitudes de compra.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

I.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con estudios de preparatoria o carrera técnica contable
2. EXPERIENCIA: El tiempo deberá de ser de 1 año.
3. INICIATIVA: Requiere facilidad para interpretar las ordenes recibidas e iniciativa para realizar procedimientos o prácticas que requieran decisiones de acuerdo a su área.

RESPONSABILIDAD:

1. No tiene personas a su cargo
2. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad sobre todos los insumos que se adquieran en su área.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: Requiere atención constante, intensa durante periodos cortos.
2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico requerido es alto durante periodos largos.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: La posibilidad de que ocurra un accidente es eventual y la incapacidad que puede ocasionar es temporal.
2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada.

JEFE DE COCINA

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Responsable ante el Jefe de producción, del adecuado funcionamiento de la cocina, de la preparación de alimentos dentro de las normas de calidad.

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Supervisión y evaluación del personal a su cargo.
2. Solicita personal eventual.
3. Hace juntas periódicas entre su personal.
4. Mantiene disciplina y aseo en el personal.
5. Asigna tareas a su personal.
6. Elabora horarios de trabajo.
7. Diariamente levanta inventario de los artículos de consumo inmediato.
8. Elabora las requisiciones para la oficina de compras o almacén según el caso.
9. Supervisa la calidad de los alimentos que llegan a la cocina.
10. Aplica procedimientos para una mejor rotación de inventarios en la cocina.
11. Colabora con el Jefe de producción en la elaboración de menús.
12. Interviene en la elaboración de menús para pacientes.
13. Inspecciona porciones guarniciones, limpieza y decoración de los platillos.
14. Revisa, Analiza y autoriza las requisiciones de alimentos que los cocineros solicitan al almacén.
15. Supervisa la aplicación de normas sanitarias y medidas de seguridad.
16. Supervisa la limpieza de la cocina.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con Carrera en Gastronomía o truca
2. EXPERIENCIA: El tiempo debe ser de 5 años con edad de 30 a 45 años.
3. INICIATIVA: Requiere criterio para impartir ordenes y elegir alternativas para la solución de problemas en su área, así como creatividad.

RESPONSABILIDAD:

1. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad sobre todos los insumos que se adquieran en su área.
2. EQUIPO: La responsabilidad que tiene a su cargo es de todo el equipo de cocina que estén en buenas condiciones y de no ser así llamar al encargado.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: Requiere atención constante, intensa en todo su trabajo, ya que es su herramienta principal.
2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico requerido es para dirigir y supervisar las actividades de producción.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: El accidente que pueda ocurrir causara una incapacidad parcial permanente y lo limitara en sus actividades normales en un porcentaje de hasta 30%.
2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada.

COCINERAS

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Es responsable ante el jefe de cocineras del manejo de la preparación de menús.

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Solicita la materia prima que va a utilizar.
2. Recibe los alimentos pesados y contados de acuerdo al total de pacientes.
3. Revisa el menú de ese día que se valla a preparar.
4. Lavado y desinfectado de frutas y verduras.

5. Preparación previa de los alimentos.
6. Elaboración del menú.
7. Preparación de los menús para ser entregados a las galopinas.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con estudios de secundaria.
2. EXPERIENCIA: El tiempo deberá de ser de 2 años con edad de 25 a 35 años.
3. INICIATIVA: Requiere facilidad para preparar alimentos higiénicamente.

RESPONSABILIDAD:

1. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad de que el menú se lleve adecuadamente

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: Requiere atención constante, intensa durante periodos cortos.
2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico requerido es alto durante periodos largos.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: Existe posibilidad de que ocurra accidentes que pueden ser caídas, cortaduras, quemaduras y más.
2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada, ruido moderado, clima cálido.

GALOPINAS

DESCRIPCION GENERICA DEL PUESTO

Es el encargado de atender debidamente al paciente en el Servicio Alimentario

DESCRIPCION ESPECÍFICA DEL PUESTO

1. Conocer el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas
2. Conocer el uso correcto del material y equipo en su área
3. Ser cortés y amable con el paciente.
4. Tener disponibilidad.
5. Acatar órdenes.

6. Tener conocimientos generales de los pacientes diabéticos
7. Iniciativa para realizar sus actividades.

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

1.- HABILIDAD:

1. EDUCACION: Deberá contar con nivel secundaria o preparatoria.
2. EXPERIENCIA: El tiempo mínimo de experiencia debe ser de dos años. Edad de 20 a 40 años.
3. INICIATIVA: Requiere criterio para la planeación y toma de decisiones en las actividades de su área. Espíritu de Servicio, trato con pacientes.

RESPONSABILIDAD:

1. Principalmente el trato a Pacientes.
2. MATERIA PRIMA: Tiene responsabilidad por el equipo de comedor.

DEMANDA REQUERIDA

1. DEMANDA MENTAL: requiere atención intensa durante periodos largos, coordinación de destreza manual, atención mental y visual normal.
2. DEMANDA FÍSICA: El esfuerzo físico es constante y activo.

CONDICIONES DE TRABAJO

1. RIESGO DE TRABAJO: Existe posibilidad de que ocurra accidentes que pueden ser caídas, cortaduras, quemaduras y más.
2. AMBIENTE DE TRABAJO: Ventilación suficiente, iluminación adecuada, ruido moderado, clima cálido.

4.2.2.3 POLITICAS DE CONTRATACIÓN

1. Toda contratación para una vacante debe contar con la autorización de la Dirección General, el Departamento de Administración y Jefe inmediato.
2. Se contratará para cubrir una vacante al candidato que haya cubierto satisfactoriamente todas las etapas del proceso de selección.
3. El candidato seleccionado firmará el contrato de trabajo respectivo así como el acta al IMSS antes de iniciar sus servicios en el Servicio Alimentario.
4. La contratación se hará una vez efectuada los trámites respectivos.
5. El Departamento de Administración define al área solicitante el sueldo que se ofrece al candidato.
6. Toda persona que ingrese a ocupar una vacante de tipo permanente firmará un contrato por tiempo indeterminado.
7. Se evaluará al empleado al mes después de su ingreso, llenando un cuestionario de evaluación de desempeño para
8. En el caso de que el contrato sea temporal se firmará solamente el tiempo estimado.
9. Los trabajadores que tengan más de un año de servicios disfrutaran de un periodo anual de vacaciones pagadas, que en ningún caso podrá ser inferior a seis días laborables, y que aumentara en dos días laborables, hasta llegar a doce, por cada año subsecuente de servicios. Después del cuarto año, el periodo de vacaciones aumentara en dos días por cada cinco de servicios.
10. Por cada seis días de trabajo disfrutara el trabajador de un día de descanso, por lo menos, con goce de salario integro.

4.2.2.4 POLITICAS DE INDUCCION

1. Todo el personal que ingrese al Servicio Alimentario deberá recibir el curso de inducción el primer día de trabajo, durante la primera etapa de selección.
2. El Director General del Servicio Alimentario da una cordial bienvenida y explica sobre la responsabilidad que tiene el Servicio Alimentario sobre los pacientes.
3. El Departamento de Administración será el encargado de coordinar el programa de inducción y se enfocará con medios de proyecciones de diapositivas y equipo de computadoras (software interactivo).
4. El programa de inducción tiene como objetivo lograr que todos los empleados de nuevo ingreso, sientan a la empresa como parte de ellos. Además de contener los aspectos generales de la empresa para el conocimiento total de ella y así, impartir las expectativas que deba cumplir la empresa con las normas ISO 9001-94.
5. El programa de inducción no debe pasar por alto la presentación de la misión, visión, filosofía, organigrama, beneficios, prestaciones y las diferentes áreas de trabajo.
6. El programa de inducción se diseñará en 2 secciones:
 - La primera sección se enfocará al lo que es un Servicio alimentario, presentación de la misión, visión, filosofía, organigrama, beneficios, prestaciones y las diferentes áreas de trabajo.
 - La segunda sección se impartirá por medio de un especialista en la materia "La Norma ISO 9001-94", para conocerla y saber cual es su aplicación dentro del servicio alimentario.

El Objetivo de impartir el programa de inducción en dos secciones es para que el empleado se familiarice con el Servicio Alimentario y así, a su vez conozca la norma ISO 9001-94 y se comprometa a cumplir con los objetivos de ser el mejor Servicio Alimentario para Pacientes Diabéticos.

4.2.2.5 POLITICAS DE CAPACITACIÓN

- 1.- Se capacitará a todo el personal de nuevo ingreso sin excepción alguna.
- 2.- Se le proporcionará una capacitación o adiestramiento dentro de su trabajo que le permitirá elevar su nivel de vida y productividad, conforme a la misión del servicio alimentario.
- 3.- La capacitación o adiestramiento deberá impartirse durante las horas de su jornada de trabajo; salvo que el trabajador desee capacitarse en una actividad distinta a la de la ocupación que desempeñe, se realizara fuera de la jornada de trabajo.
- 3.- Se le enseñará el manejo de actividades que tendrá a su cargo.
- 4.- Se le dirá quién será su jefe inmediato para cualquier duda que surja dirigirse con el.
- 5.- Como manejar los diferentes formatos relacionados con su área.
- 6.- Como debe manejar los diferentes manuales de Calidad y de Higiene.
- 7.- Todas las medidas de higiene que debe tomar antes de entrar al Servicio alimentario.

4.2.2.6 ESQUEMA DE PAGOS

El Pago se clasificara en tres rangos se les aumentara el 5% por cada cuatrimestre según aptitudes del personal.

PUESTO	A	B	C
DIRECTOR GENERAL	\$3,575.00	\$3,753.75	\$3,932.5
ADMINISTRADOR	\$3,350.00	\$3,517.50	\$3,685.00
NUTRIOLOGO	\$3,075.00	\$3,228.75	\$3,382.50
JEFE DE COCINERAS	\$2,175.00	\$2,283.73	\$2,392.00
COCINERAS	\$2,025.00	\$2,126.25	\$2,227.50
AUXILIAR DE COCINA	\$1,800.00	\$1,890.00	\$1,980.00
GALOPINAS	\$1,800.00	\$1,890.00	\$1,980.00
JEFE DE ALMACÉN	\$1,600.00	\$1,680.00	\$1,760.00

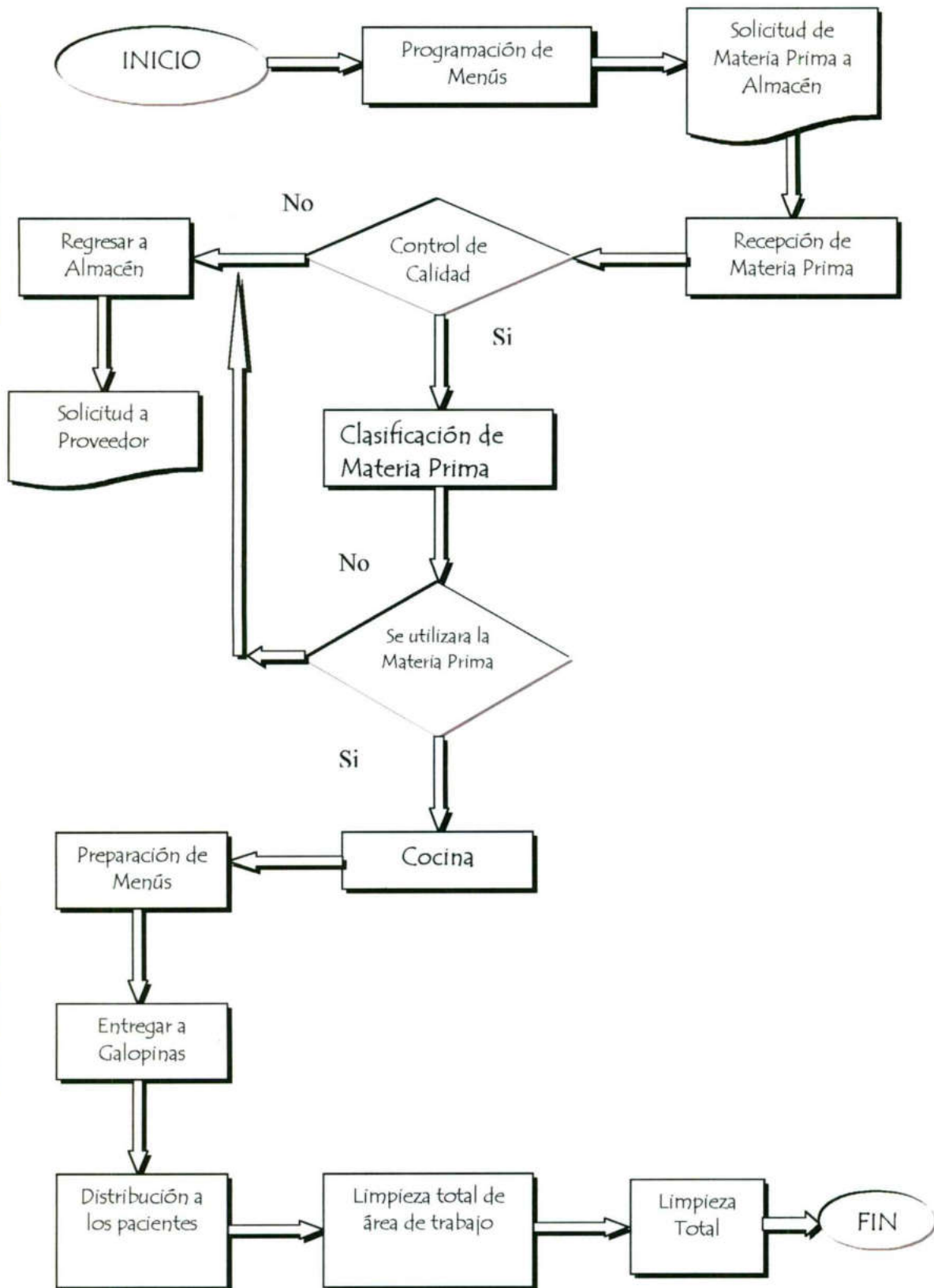
De este sueldo total se les descontara un 12% por las prestaciones que incluye: IMSS: vivienda, pensión alimentaria, velatorios, unidad deportiva, guarderías, servicio médico y gastos por accidentes de trabajo 100%.

Los trabajadores tendrán derecho a un aguinaldo anual que se les pagará antes del día veinte de diciembre, equivalente a quince días de salario, por lo menos.

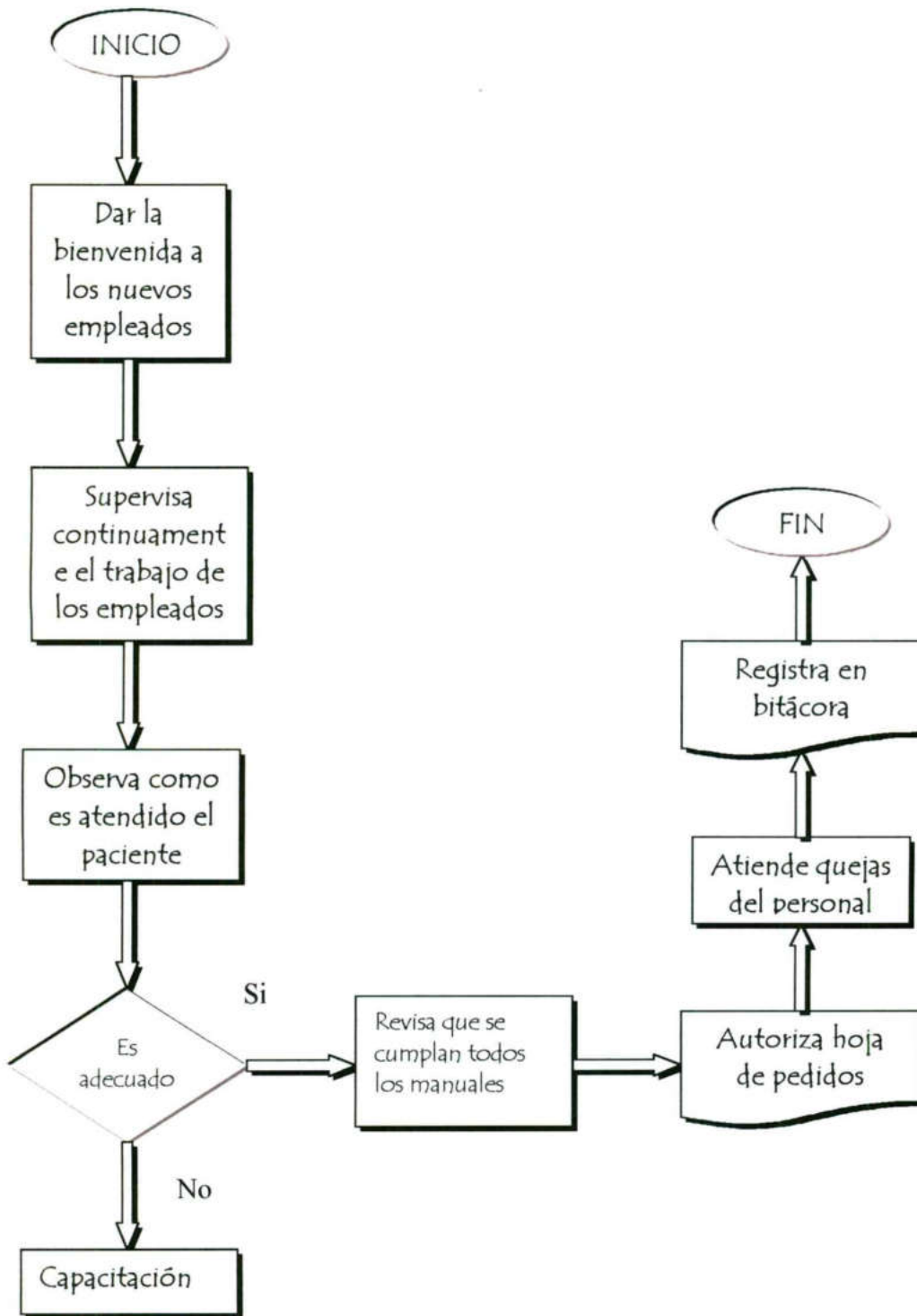
4.2.2.7 REGLAMENTO INTERNO DEL SERVICIO ALIMENTARIO

- 1.- Todo el personal del servicio alimentario debe cubrir una jornada de 8 horas diarias respetando su hora de entrada y salida.
- 2.- Todo el personal tendrá un tiempo destinado de 30 minutos para su Alimentación.
- 3.- Todo el personal debe reportarse inmediatamente a su servicio cubriendo sus horas de trabajo.
- 4.- El personal debe portar en excelentes condiciones su uniforme.
- 5.- El personal debe portar un gafete que lo identifique como trabajador del servicio.
- 6.- No se permite la entrada a personas ajenas al área.
- 7.- No se permiten visitas familiares en horas de trabajo.
- 8.- El personal no debe salir de su área de trabajo sin autorización por el jefe de Servicios.
- 9.- El personal debe cuidar su lenguaje dentro de su área de trabajo.
- 10.- No se permite comer en hora de labores de trabajo, tendrá una hora específica para hacerlo.
- 11.- El personal debe permanecer en su área de trabajo hasta que sea su hora de salida.
- 12.- El personal debe respetar los días establecidos para el exhaustivo del área.
- 13.- Se les pagará cada quince días en el departamento de administración.
- 14.- Todo el personal debe visualizar los carteles en caso de emergencia.
- 15.- Todo el personal del servicio alimentario debe someterse a exámenes médicos antes de ingresar al servicio y después cada 6 meses.
- 16.- Se realizarán disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación. La suspensión en el trabajo, como medida disciplinaria, no podrá exceder de ocho días. El trabajador tendrá derecho a ser oído antes de que se aplique la sanción.

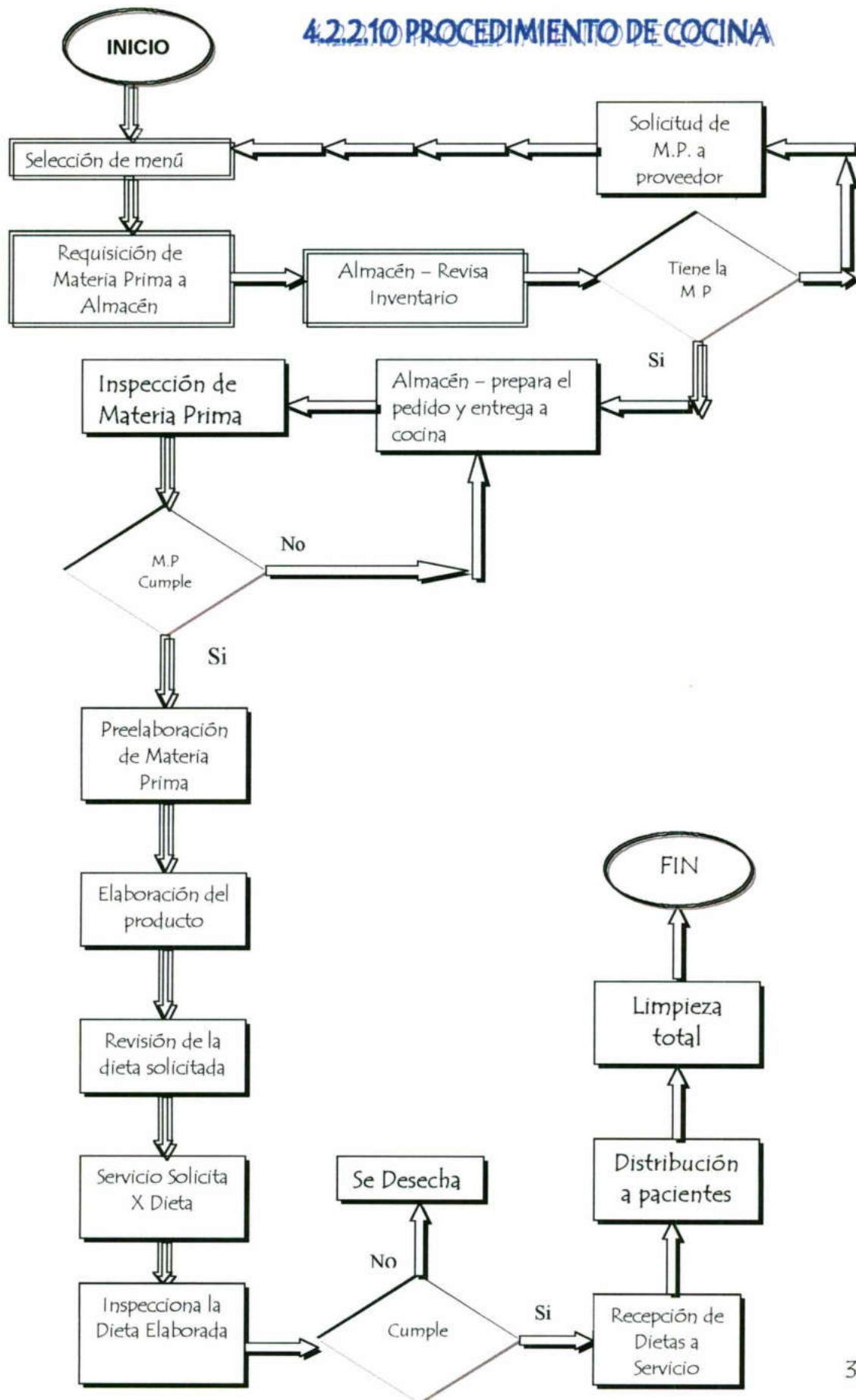
4.2.2.8 PROCEDIMIENTO GENERAL



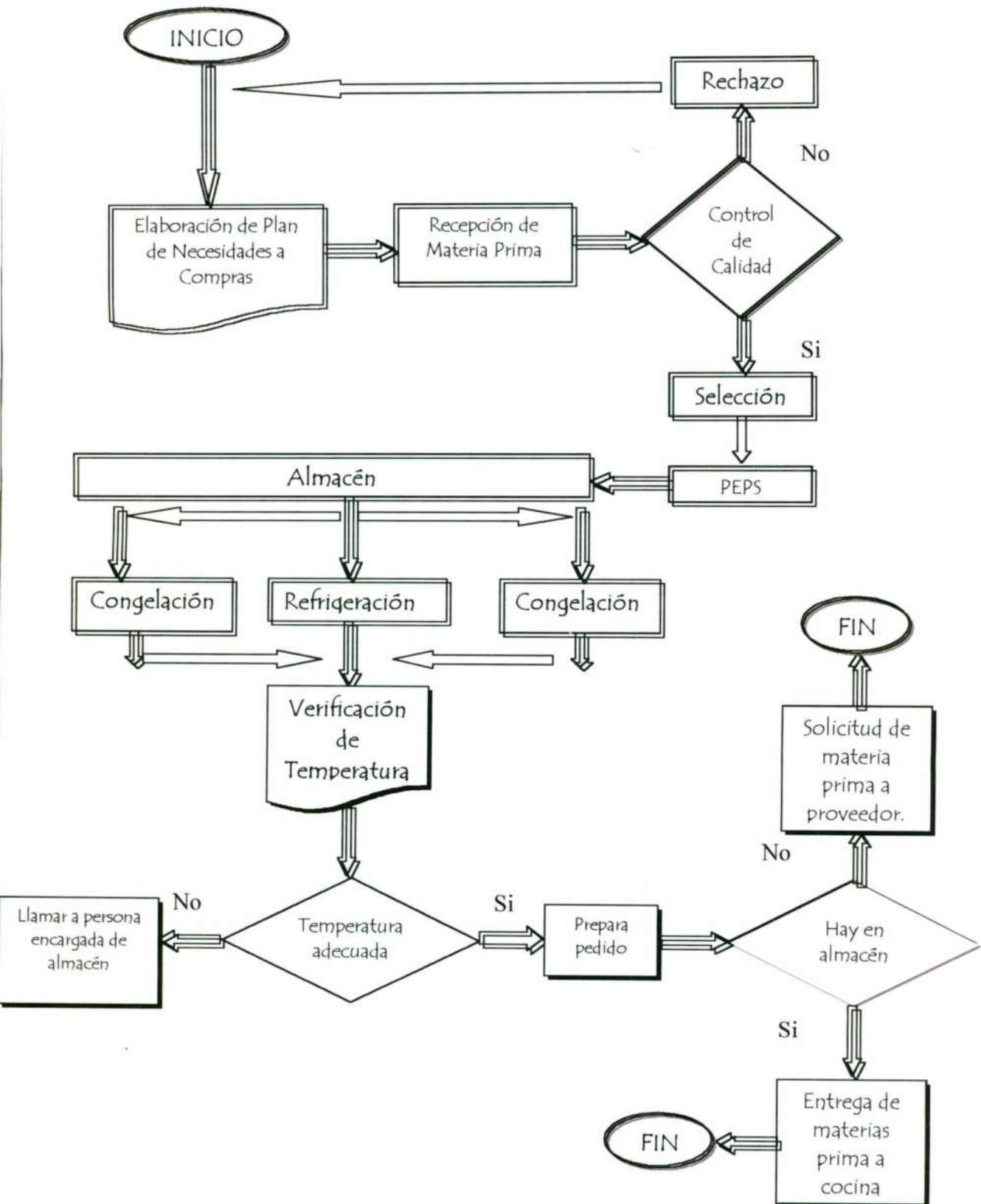
4.2.2.9 PROCEDIMIENTO GERENCIAL



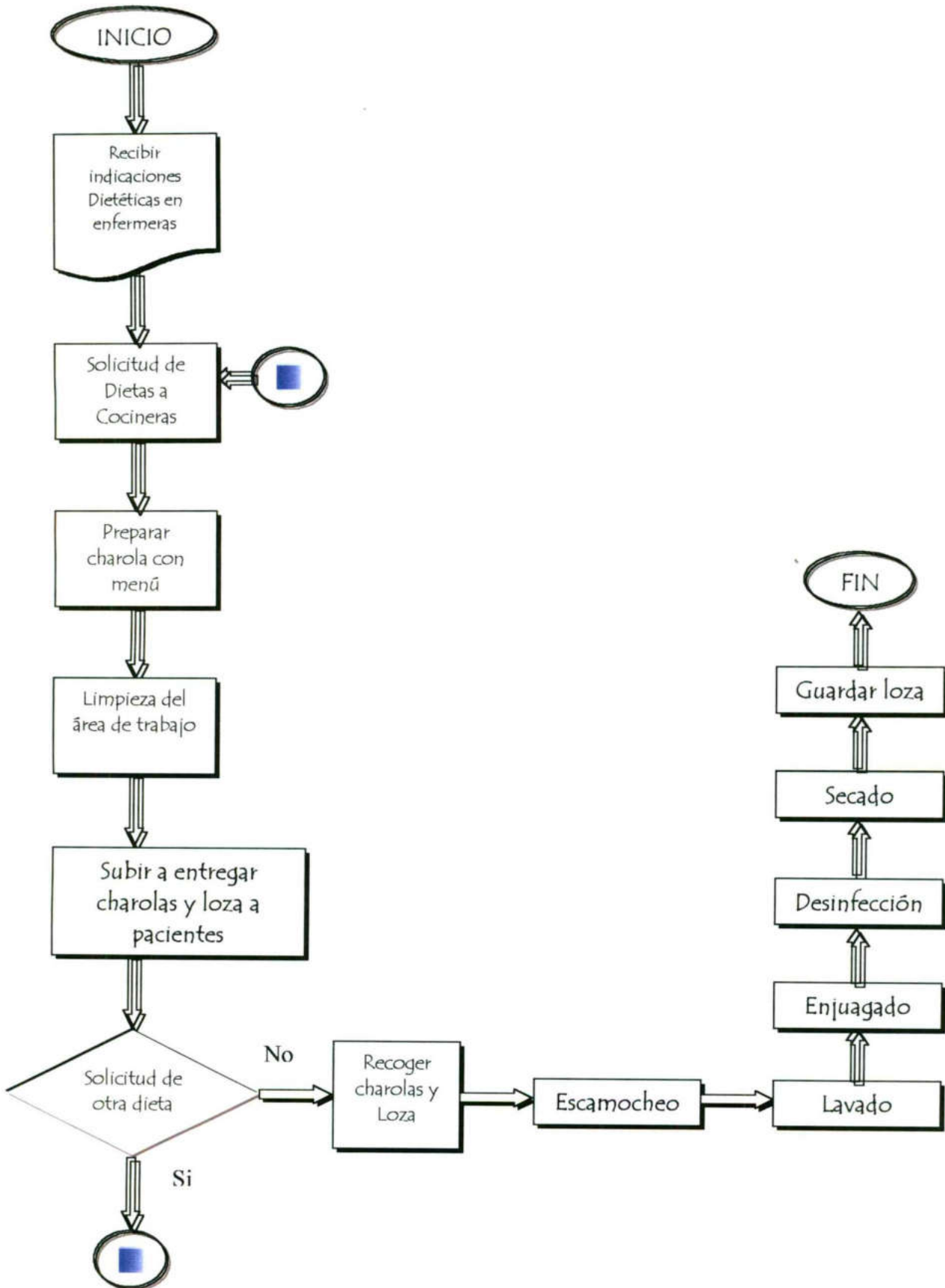
4.2.2.10 PROCEDIMIENTO DE COCINA



4.2.2.11 PROCEDIMIENTO DE ALMACÉN



4.2.2.12 PROCEDIMIENTO DE GALOPINAS



4.2.3 DIRECCIÓN

4.2.3.1 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Para evaluar los parámetros de desempeño del personal se tomará de acuerdo a una escala del 0-10 para obtener la calificación correspondiente al mes.

PUNTUALIDAD: Que llegue a la hora de entrada establecida.

DESEMPEÑO DEL PUESTO: Grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades del puesto.

INICIATIVA: Solución de problemas, formular planes de acción (conectiva – preventiva).

CALIDAD DE TRABAJO: Cumplimiento de los objetivos y programas de calidad en el Servicio Alimentario.

4.2.3.2 MOTIVACIÓN

- 1) Motivar al personal para que cada día se actualice en la elaboración de nuevas técnicas para preparar menús.
- 2) Para alcanzar la reducción de quejas del Servicio Alimentario.
- 3) Una mayor preocupación por el Servicio hacia los pacientes diabéticos.
- 4) Sensibilizar al personal acerca de los problemas relacionados con la calidad e inocuidad de los alimentos.

El encargado del Servicio Alimentario, se encarga de atender los problemas que surgen en el personal, creando ambiente de trabajo agradable, dándole su lugar a cada uno y hacerles ver que todos tienen un lugar muy importante dentro del Servicio Alimentario.

Se motivará al personal premiando al empleado del mes dándole una despensa.

4.2.3.3 LIDERAZGO

El Encargado del Servicio Alimentario tendrá la capacidad suficiente para ser líder cumpliendo con todos los valores del Servicio, para que el los trasmita a todas las personas y de esa manera los sigan.

Mostrando siempre una preocupación por crear un ambiente de trabajo agradable, y un gran respeto, creando una preocupación más humana entre ellos y hacer ver el gran trabajo que tienen con los pacientes.

Tener don de convencimiento para llevar a su equipo de trabajo a lograr la misión. Jamás perdiendo la calma y siempre saber actuar en situaciones difíciles.

Capacidad de compromiso para con si mismo, como para su equipo de trabajo, capacidad superior para hacer entender a las personas y sus ideas.

4.2.4 CONTROL

4.2.4.1 SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Es la responsabilidad del servicio Alimentario contactar al proveedor, procurando las medidas que sean necesarias para garantizar que los productos sean seguros y no representan peligros al paciente.

Requisitos que debe cumplir un proveedor:

- 1.- Cumplir con los parámetros de calidad de cada uno de los productos.
- 2.- Cumplir con términos y condiciones del producto ofrecido.
- 3.- Entregar el presupuesto por escrito al servicio, debe mencionar claramente el proceso de elaboración del Alimento.
- 4.- Debe indicar aquellos productos que estén sujetos a variaciones de precios.
- 5.- Detallar las opciones de pago que puede elegir.
- 6.- Vigencia del presupuesto.
- 7.- Garantía del producto.
- 8.- Proporcionar una factura que contenga Nombre y domicilio del proveedor, características del alimento (peso), tipo de alimento y precio desglosado.

4.2.4.2 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE HIGIENE

Con este manual se pretende orientar una elaboración y manipulación higiénica de los alimentos, a través del conocimiento y control eficaz de los puntos críticos de higiene y de los criterios de prevención de contaminación y de transmisión de enfermedades si no se llevan unas adecuadas prácticas de higiene. Que posteriormente en anexos de encuentra.

[MBPH01](#)

4.2.4.3 SISTEMA DE CALIDAD

En este apartado se refiere a como se debe de llevar las actividades dentro del Servicio Alimentario de una manera que este bajo ciertos parámetros de calidad, lo cual se encuentra en el manual de calidad (anexos). [MCA01](#)

5. CONCLUSIÓN Y DISCUSIÓN

Con este manual se pretende lograr los objetivos propuestos. Cumplir cada uno de los puntos que integran este manual.

Que se pueda aplicar a algún Hospital para que se trabaje bajo un Sistema de Calidad

A través de este manual, personalmente me di cuenta de la importancia que tiene el conocimiento del proceso administrativo de una empresa, ya uno muchas veces no valora el trabajo y esfuerzo que hay detrás de todo esto, simplemente uno sigue pasos sin saber porque se deben de seguir o si realmente son los correctos.

Por medio de este manual aprendí todas las técnicas que deben de llevar y sobre todo la importancia de implementar un Sistema de Calidad, ya que podemos prevenir grandes accidentes.

6. BIBLIOGRAFÍAS

1. Kathleen-Mahan, L; Escote.Stump, S. Nutrición y Dietoterapia de Krause, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México 1998. pp. 536-528, 700-701.
2. Tusié- Luna, M.T. La genética de la diabetes mellitas tipo 2: genes implicados en la diabetes de aparición temprana. La Revista de Investigación Clínica. May-jun 2000; 52 (3): 296-305.
3. Zúñiga -González, S; Islas -Andrade, s. Educación del paciente diabético. Un problema ancestral. Rev Med IMSS 2000; 3:187-191.
4. Rodríguez-Morán, M; Guerrero-Romero, F. Niveles séricos de colesterol y su relación con cardiopatía isquémica, en pacientes con diabetes mellitus no insulinodependiente. Salud Pública de México 1997; 39: 420-426.
5. Casanueva, E; Kaufer-Horwitz, M; Pérez- Lizaur, A.B; Arroyo, P. Nutriología Médica, Editorial Médica Panamericana; México 2001. pp. 28-30, 104-106, 185-187.
6. Ansoff, Igor, McDonell, Edward, Implanting, Strategic Management, Prentice Hall, Second Edition, Great Britain, 1990.
7. Senge, Peter M., La Quinta Disciplina, Ediciones Juan Granica , S.A., Barcelona, 1992
8. Steiner, George, Planeación Estratégica, C.E.C.S.A., México, Décima Novena Reimpresión,1995
9. Jasmer, Hugo, Planeación Estratégica Práctica, en proceso de publicación, México D.F.,1997.
10. Hax, Arnoldo, Majluf, Nicolas, The Strategy Concept and Process, Prentice Hall, New Jersey, U.S.A., 1991
11. Brown, W; Moberg, D. Teoría de la Organización y la Administración (Enfoque Integral), Editorial Limusa, México.
12. Anzola, S. Administración de Pequeñas Empresas, Editorial McGraw-Hill, Edición Litográfica Ingramex S.A. de C.V.
13. Kasuga, H. Círculos de Calidad " La Nueva Dimensión Organizacional", Editorial Graú, S.A de C.V., Excellentia: Colegio de Graduados en Alta Dirección.
14. Meredith,G; Nelson, R; Neck, P. Lo que todo pequeño empresario debe saber, Editorial Alfaomega,Oficina Internacional de Trabajo Ginebra 1982.
15. Pfiffner, J; Sherwood, F. Organización Administrativa, Editorial Herrero Hnos Sucesores, S.A., Editores México, Décima Edición en Español, Febrero 1975.
16. Manejo Higiénico de los Alimentos, SECTUR. Programa turismo y salud subprograma "H" 1988-1996.

17. Servicios de Salud del Estado de Querétaro, Dirección de Servicios Hospitalarios, Hospital General de Querétaro. "Manual de procedimientos del Departamento de Dietología", Julio 2000.
18. Norma Oficial Mexicana NOM-120-SSA1-1994. Bienes y Servicios. Prácticas de Higiene y Sanidad para el Proceso de Alimentos, Bebidas no Alcohólicas y Alcohólicas.
19. Arroyo, G; Munguía M. Prácticas de Higiene y Sanidad en la Preparación de Alimentos, Cruzada Nacional Por la Calidad, 2000.
20. Centro Acopio Tomate, San José de Trojas. "Manual de Higiene del Personal", Marzo 2001.
21. www.Mercanet.cnpgo.cr/Desarrollo_Agroid/documentospdf/Higiene-Personal.pdf
22. NOM-110-SCFI-1995. www.secofi.ssci.gob.mx/np/110-SCFI.htm
23. Modificación a la Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA2-1994, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes Mellitus en la atención primaria, para quedar NOM-015-SSA2-1994, Para la prevención, tratamiento y control de la diabetes. www.ssa.gob.mx/unidades/cdi/nom/m015ssa24.html
24. LEY FEDERAL DEL TRABAJO www.cddhcu.gob.mx/leyinfo/125

7. ANEXOS

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/22

Manual De Buenas Prácticas De Higiene

ELABORADO POR	APROBADO POR:
NOMBRE:	NOMBRE:
PUESTO:	PUESTO:
FIRMA:	FIRMA
FECHA:	FECHA

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS QUE TIENE COMO DOMICILIO EN DUBLIN #218, COL. LOS SAUCES, C.P. 76114, QUERÉTARO, QRO.

ESTE DOCUMENTO FUE HECHO PARA USO EXCLUSIVO DEL PROPIETARIO Y EL ORGANISMO CERTIFICADOR. LA INFORMACIÓN TÉCNICA, DIBUJOS O FOTOGRAFÍAS QUE EXISTEN EN EL NO PUEDEN SER COPIADAS POR PERSONAL AJENO A CUALQUIERA DE ESTA INSTITUCIÓN ANTES MENCIONADA, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN POR ESCRITO DEL PROPIETARIO.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 2/22

INDICE

Índice.....	2
Introducción.....	3
Prácticas de higiene y Sanidad en la Preparación de Alimentos.....	4
Recepción de Materias Primas.....	4
Almacenamiento.....	5
Refrigeración.....	6
Congelación.....	8
Almacén de Secos.....	8
Manipulación de los Alimentos.....	9
Prevención de Contaminación Cruzada.....	10
Higiene Personal.....	11
Instalaciones físicas y Sanitarias.....	16
Sanitarios.....	16
Control de plagas.....	17
Programa de Limpieza y Desinfección.....	17
Procedimientos de Limpieza y Desinfección.....	20
Objetivo.....	20
Definiciones.....	20
Lineamientos Generales.....	20
Uso y preparación de Desinfectante.....	22

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 3/22

INTRODUCCIÓN

Cada día, los alimentos deteriorados o contaminados provocan enfermedades gastrointestinales en cientos de personas en nuestro país, adicionalmente se desperdician miles de toneladas de alimentos por mal manejo y almacenamiento deficiente.

El deterioro y contaminación de los alimentos son provocados principalmente por bacterias, organismos microscópicos capaces de producir toxinas y causar enfermedades en las personas que consumen los alimentos afectados.

Debe señalarse que muchas veces los alimentos contaminados, no presentan cambios aparentes, por lo que los consumidores no pueden advertir el riesgo que representan para su salud.

Considerando lo anterior, destaca la importancia de prevenir la contaminación de los alimentos mediante la aplicación de este Manual de Buenas Prácticas de Higiene.

Las Buenas Prácticas de Higiene son una serie de actividades y procedimientos que permiten prevenir los riesgos de contaminación y deterioro de los alimentos, así como eliminar las bacterias capaces de producir enfermedades.

"RECUERDE, UN CLIENTE SATISFECHO ES EL MEJOR MEDIO DE PUBLICIDAD"

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 4/22

Prácticas de Higiene y Sanidad en la Preparación de Alimentos

En la preparación de alimentos es muy importante aplicar buenas prácticas de higiene y sanidad, esto es: llevar a cabo todas las actividades necesarias para garantizar que los alimentos no se deterioren o contaminen, provocando enfermedades a los consumidores. Para lo anterior es necesario considerar los siguientes aspectos:

Recepción de Materias Primas

Para la recepción de materias primas es necesario revisar que se encuentren en buenas condiciones, limpias y sin materia extraña. Los empaques en los que vienen contenidas deben estar sin roturas, y los productos deben estar dentro de la fecha de caducidad o fecha de consumo preferente indicada, cuando esto proceda.

Si se trata de productos se requieren refrigeración o congelación (carne, productos lácteos, etc.) se debe verificar que las temperaturas sea la adecuada (7°C o menos para refrigeradores y -18 °C o menos para congelados).

Las materias primas deben revisarse para decidir su aceptación o rechazo, entre las características a considerar están su color, olor, sabor, textura, apariencia. Así mismo, debe verificarse la ausencia de evidencias de contacto con fauna nociva: agujeros, rasgaduras, mordeduras, presencia de excretas, así como los insectos y partes de éstos.

El Servicio Alimentario no debe aceptar ninguna materia prima en estado de descomposición o con sustancias extrañas evidentes que no puedan ser reducidas a niveles aceptables por los procedimientos normales de inspección, clasificación, preparación y elaboración de menús para los pacientes del Servicio Alimentario.

Las materias primas deben inspeccionarse y clasificarse antes de llevarlas a la línea de producción y en caso necesario, deben efectuarse pruebas de laboratorio.

Las materias primas almacenadas en el Servicio Alimentario deben mantenerse en condiciones específicas para la entrega de menús a los pacientes.

Los materiales de empaque y envases de materia prima, no deben utilizarse para fines diferentes a los que fueron destinados originalmente. A menos que se eliminen las etiquetas, las leyendas y se habiliten para el nuevo uso en forma correcta.

Las materias primas deben estar separadas de aquellas ya procesadas o semiprocadas, para evitar su contaminación.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 5/22

Las materias primas que evidentemente no sean aptas, deben separarse y eliminarse del lugar, a fin de evitar mal uso, contaminaciones y adulteraciones.

Identificación de lotes. Durante la producción las materias primas deben estar identificadas permanentemente.

ALMACENAMIENTO

Los productos almacenados deben encontrarse debidamente protegidos contra contaminación o deterioro, para lo cual deben ser colocados en recipientes de material sanitario, cubiertos, identificados y de ser el caso, mantenidos en refrigeración o congelación, revisando periódicamente las temperaturas.

No se deben almacenar productos en huacales, cajas de madera, recipientes de mimbre o costales.

Los alimentos cocidos deben separarse de los crudos, colocando éstos últimos en los compartimientos inferiores de los refrigeradores.

Los productos deben colocarse sobre tarimas de 15cm. De altura evitando el contacto directo con pisos, paredes y techos.

Los productos secos deben conservarse en un área cerrada, seca, ventilada y limpia.

Es importante que se aplique un control de primeras entradas-primeras salidas, (PEPS) para evitar rezago de productos. Cualquier producto rechazado debe ser marcado, separado del resto de los alimentos lo antes posible.

Los detergentes y los desinfectantes y los productos para control de plagas deben almacenarse en lugares específicos, separados de las áreas de manipulación y almacenamiento de alimentos.

Las materias primas deben almacenarse en condiciones que confieran protección contra la contaminación física, química y microbiológica.

Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias tóxicas, deben etiquetarse adecuadamente con rótulo en que se informe sobre su toxicidad y empleo. Estos productos deben almacenarse en áreas o armarios especialmente destinados al efecto, y deben ser distribuidos o manipulados sólo por personal competente, se podrá el mayor cuidado en evitar la contaminación de los productos.

En el área de manipulación de productos no debe permitirse el almacenamiento de ninguna sustancia que pudiera contaminarlos. Salvo que sea necesario para fines de higiene o control de plagas.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 6/22

No se permite el almacenamiento de materias primas, ingredientes, material de empaque o productos terminados, directamente sobre el piso ya que se deben almacenar sobre tarimas u otros aditamentos.

• REFRIGERACIÓN

En la refrigeración de los alimentos se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

1. Verifica que la temperatura del refrigerador se mantenga ente 1° C y 2° C o menos, para que los alimentos se encuentren a 4° C o menos y así mantenerlos fuera de la ZPT. La refrigeración evita que los microbios se reproduzcan y permite que los alimentos se conserven en buen estado durante más tiempo.
2. No sobrecargar con demasiados productos el refrigerador o cámara, porque se reduce la circulación del aire frío, además de que entorpece la limpieza del área. Así mismo mantener una separación entre los alimentos para que a todos les llegue el aire frío.
3. Utilizar recipientes pocos profundos para que los alimentos enfríen más rápido. No utilizar ollas grandes para almacenar los alimentos, ya que mientras en el exterior se sienten frías, en el centro tardan mucho tiempo en bajar a 4° centígrados, por lo que permanecen largo tiempo en la Z.P.T. y esto provoca que los microorganismos se reproduzcan.
4. Coloca los alimentos crudos en la parte baja y los ya preparados, o que no necesiten cocción, en la parte superior para evitar que los crudos se escurran y contaminen los alimentos cocidos o listos para servirse. (contaminación cruzada). Ya que se deben de tomar medidas para evitar la contaminación del producto por contacto directos con material que se encuentre en otra etapa del proceso.
5. Cuando se enfríen los alimentos, en porciones pequeñas y poniéndolos en un baño con hielo, hay que moverlo constantemente con una cuchara y utilizar el termómetro para checar cuando se alcance una temperatura de alrededor de 21° , hay que tapanlo y ponerlo dentro del refrigerador o cámara, para que termine de enfriarse a una temperatura segura.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 7/22

6. No guardar grandes cantidades de alimentos calientes, ya que esto provoca que suba la temperatura del refrigerador y puede poner al resto de los alimentos en la Z P. T.
7. No almacenar los alimentos directamente sobre el piso, ni en los huacales, cajas de maderas o costales donde se reciben porque, además de que pueden contener plagas o huevecillos, impidan la limpieza del piso
8. No coloques los alimentos sobre las rejillas o repisas, ya que pueden estar sucias o ser de algún material que contamine los alimentos. Colocarla siempre en recipientes limpios y tapados.
9. No mantengas los alimentos en latas abiertas dentro del refrigerador, ya que con la humedad, se oxidan y contaminan su contenido.
10. Limpiar y desinfectar el equipo constantemente para evitar acumulación de mugre o restos de alimentos.
11. En la Cámara de refrigeración, los anaqueles y tarimas deben estar a 15 cm. Sobre el piso para facilitar la limpieza.
12. Verificar constantemente la temperatura de los alimentos dentro del refrigerador para que se mantengan a 4° C o menos. En caso de que estén más altos avisar al encargado para que ajuste el equipo a la temperatura necesaria. No olvidar registrar las temperaturas en una bitácora diariamente.
13. Fechar todos los alimentos que entren al refrigerador para seguir el método PEPS. Verificar las fechas de caducidad y desechar o separar los alimentos con fecha de caducidad vencida para que se regrese al proveedor.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 8/22

• CONGELACIÓN

Los alimentos pueden conservarse en congelación a -18°C o menos, ya que a estas temperaturas los microorganismos ya no crecen. Para mantener los alimentos bien congelados es necesario:

1. Verificar que la temperatura de los alimentos en el congelador se mantenga a -18°C o menos. Se debe tomar la temperatura entre dos piezas de alimentos, ya que un alimento congelado no se puede clavar el termómetro.
2. Al recibir los alimentos congelados, hay que colocarlos inmediatamente en el congelador, para evitar que se descongelen y entren en la Z.P.T.
3. Mantener todos los alimentos en recipientes limpios y tapados.
4. Dividir los alimentos en porciones para su congelación. De este modo se facilita su posterior descongelación,
5. Utilizar el método PEPS.
6. No colocar alimentos en el piso.
7. Avisar al jefe de cocina si el termómetro de la cámara o nevera no sirve y estar alerta de cualquier signo de descongelación para corregir inmediatamente.

• ALMACÉN DE SECOS

También los alimentos secos que no requiere refrigeración, ni congelación, necesitan características específicas para su almacenamiento.

1. Verificar que la temperatura del lugar se encuentre entre los 10°C y los 20°C .
2. Cerciorarse que el área este ventilada para evitar el crecimiento como los hongos o humedad visible.
3. Colocar los productos fuera de la luz directa para evitar la decoloración o rancidez.
4. Verificar que los alimentos estén separados de la pared y que los anaqueles tengan una separación del piso que por lo menos 15 cm. De altura, para facilitar la limpieza y evitar que se formen resguardo para las plagas.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 9/22

5. Utilizar el método PEPS.
6. No tener paquetes de alimentos abiertos dentro del almacén. Estos se contaminan con la tierra del área, microorganismos del ambiente, además de que atraen a las plagas.
7. Llevar a cabo la limpieza y desinfección continua del lugar.

MANIPULACIÓN DE LOS ALIMENTOS

En la elaboración de productos se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

Seguir los procedimientos dados en los manuales de proceso como son: orden de adicción de componentes, tiempos de mezclado, agitación y otros parámetros de proceso y registrar su realización en bitácoras.

Los alimentos de origen vegetal deben estar libres de mohos y lavarse con agua, jabón, estropajo o cepillo, según el caso, y desinfectarse con yodo, cloro, plata coloidal o cualquier otro desinfectante efectivo.

Durante su preparación, los alimentos que requieren congelación, deben exponerse el menor tiempo posible a la temperatura ambiente.

La descongelación de alimentos debe realizarse en refrigerador, horno de microondas o bajo el chorro de agua fría.

Las temperaturas mínimas a las que se deben cocer los alimentos son:

Carne de cerdo 66° C

Aves y carnes rellenas 74° C

Alimentos recalentados 74°C

Si se van a servir calientes, deben mantenerse al menos a 60° C. Los alimentos que se sirven fríos deben mantenerse a 7° C o menos.

Las tablas y utensilios que se empleen para manipular alimentos crudos, deben ser diferentes a los usados para cocidos.

Los recipientes y utensilios empleados para servir, deben ser lavados al menos cada 4 horas y al final de la jornada.

Antes de su uso, los utensilios deben desincrustarse, lavarse y desinfectarse con yodo, cloro o por inmersión en agua caliente (75 a 82° C) por medio minuto o más.

Todos los equipos, mesas de trabajo y utensilios deben desincrustarse, lavarse y desinfectarse después de cada uso y antes de manipular productos diferentes a los que previamente se trabajaron, y al final de la jornada.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 10/22

No deben usarse trapos o jergas para secar las superficies de equipos y utensilios, sino dejarse secar al medio ambiente.

Los trapos para la limpieza de mesas y superficies de trabajo, deben encontrarse limpios debiendo lavarse y desinfectarse después de cada uso.

En el área de preparación de alimentos deben distribuirse depósitos para basura con bolsa de plástico, los cuales deben vaciarse tantas veces como sea necesario para evitar la acumulación excesiva de basura y desperdicios, además las áreas de fabricación deben estar limpias y libres de materiales extraños al proceso.

Los depósitos de basura deben quedar vacíos y limpios al final de la jornada.

Durante la fabricación de productos, se debe cuidar que la limpieza realizada no genere polvo ni salpicaduras de agua que puedan contaminar los productos.

Todas las materias primas o productos en proceso, que se encuentren en labores y cuñetes deben estar tapados y las bolsas mantenerse cerradas, para evitar su posible contaminación por el ambiente.

Todos los insumos, en cualquier operación, deben estar identificados.

No deben depositarse ropa, ni objetos personales en el área de cocina.

En el proceso se debe asegurar que los equipos que tienen partes lubricadas no contaminen el producto en las diferentes etapas de elaboración.

Todas las operaciones de producción, incluso el envasado, se deben realizar en condiciones sanitarias que eliminen toda la posibilidad de contaminación.

Los métodos de conservación debe ser adecuado al tipo de producto y materia prima que manejen; los controles necesarios deben ser tales, que protejan contra la contaminación o la aparición de un riesgo para la salud pública.

Registros de elaboración y producción. De cada lote debe llevarse un registro continuo, legible y con la fecha de los detalles pertinentes de elaboración. Estos registros deben conservarse por lo menos durante el tiempo que se indique como vida de anaquel.

PREVENCIÓN DE CONTAMINACIÓN CRUZADA.

La contaminación cruzada es la transferencia o transmisión de las sustancias dañinas o microbios a los alimentos, a través de:

Las manos: cuando tocas alimentos crudos y después tocas alimentos cocidos o listos para consumirse, sin antes lavarte las manos.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 11/22

Tablas, utensilios, mesas, rebanadoras, molinos o cualquier superficie en contacto con los alimentos crudos y que sin que se lave y desinfecte, los utilizamos con un alimento cocido o listo para servirse.

Trapos y esponjas para la limpieza de tablas, mesas, equipo, utensilios e inclusive las manos que hayan tocado alimentos crudos y estos trapos y esponjas sin lavar ni desinfectar que usan para "limpiar" superficies, equipos, utensilios o manos que vayan a tocar alimentos cocidos o listos para servirse.

Se deben tomar medidas para evitar la contaminación del producto por contacto directo o indirecto con material que se encuentre en otra etapa de proceso.

Evita la contaminación cruzada lavándose las manos, lavando y desinfectando los utensilios, las mesas y trapos que tengan contacto con los alimentos crudos. Se recomienda utilizar trapos y utensilios como tablas y cuchillos, para alimentos crudos y otros diferentes y limpios para los alimentos crudos y otros diferentes y limpios para alimentos cocidos o listos para servirse.

HIGIENE PERSONAL

El personal que labora en la preparación de alimentos debe utilizar uniforme de trabajo limpio y en buen estado, utilizando bata en colores claros, así como red o cofia que cubra totalmente el cabello.

Limpieza personal

Todo el personal debe practicar los siguientes hábitos de higiene personal:

- Darse un baño diario, en la mañana, antes de ir al trabajo.
- Usar desodorante.
- Lavarse frecuentemente el cabello y peinarlo.
- Lavarse los dientes.
- Cambiarse diariamente la ropa interior.
- Rasurarse diariamente.
- Las uñas deberán usarse cortas, limpias y sin esmalte.
- Las barbas y/o pelo facial largo, quedan estrictamente prohibidos para el personal.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 12/22

- Se permite el uso de bigote siempre que se cumplan las siguientes condiciones: no más ancho que alrededor del borde de la boca, no debe extenderse más allá de los lados de la boca.
- Se permite el uso de patillas siempre que estén recortas y que no se extiendan más allá de la parte inferior de la oreja.

Manos

Todo el personal debe lavarse correctamente las manos:

- Antes de iniciar labores.
- Antes de manipular los productos.
- Antes y después de comer.
- Después de ir al servicio sanitario.
- Después de toser, estornudar o tocarse la nariz.
- Después de fumar.
- Después de manipular la basura.

Cubre cabello

Todo el personal que ingrese al área de proceso deberá cubrir su cabeza con una redecilla o gorro. El cabello deberá usarse de preferencia corto. Las personas que usan el cabello largo deberán sujetarlo de tal modo que el mismo no se salga de la redecilla o gorro.

Cubre bocas

Todo el personal que entre en contacto con producto, material de empaque o superficies en contacto con el alimento debe cubrirse la boca y la nariz con un cubrebocas con el fin de evitar la contaminación.

Guantes

Si para manipular los alimentos o productos se requiere de guantes; estos deben estar en buenas condiciones, limpios y desinfectados, los mismos pueden ser de látex (hule),

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 13/22

vinil, etc. El uso de guantes no exigirá al empleado de la obligación de lavarse las manos cuidadosamente.

Zapatos

Solo se permite el uso de zapatos cerrados y de suela antiderrapante. Los mismos deberán mantenerse limpios y en buenas condiciones.

Forma correcta de lavarse las manos:

1. Humedezca sus manos con agua
2. Cúbralas con jabón desinfectante
3. Frote sus manos entre sí, efectuando movimientos circulares por 15 a 20 segundos
4. Frote bien sus dedos y limpie bien las uñas, debajo y alrededor de estas con la ayuda de un cepillo
5. Lave la parte de los brazos que esté al descubierto y en contacto con los alimentos, frotando repetidamente
6. Enjuague sus manos y brazos con suficiente agua
7. Escurra el agua residual
8. Seque las manos y los brazos con toallas desechables o secador de manos

Conducta Personal

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 14/22

En las zonas donde se manipule alimentos o productos está prohibido todo acto que pueda resultar en contaminación de éstos.

El personal debe evitar practicar actos que no son sanitarios tales como:

- Rasarse la cabeza u otras partes del cuerpo.
- Tocarse la frente.
- Introducir los dedos en las orejas, nariz y boca.
- Arreglarse el cabello, jalarse los bigotes.
- Exprimir espinillas y otras prácticas inadecuadas y antihigiénicas tales como: escupir, etc.

Si por alguna razón la persona incurre en algunos de los actos señalados anteriormente, debe lavarse inmediatamente las manos.

El personal antes de toser o estornudar deberá alejarse de inmediato del producto que está manipulando, cubrirse la boca y después lavarse las manos con jabón desinfectante, para prevenir la contaminación bacteriana.

Es prohibido meter los dedos o las manos en los productos si estas no se encuentran limpias o cubiertas con guantes, con el fin de no contaminar los productos.

Para prevenir la posibilidad de que ciertos artículos caigan en el producto, no se debe permitir llevar en los uniformes: lapiceros, lápices, anteojos, monedas, etc., particularmente de la cintura para arriba.

Dentro del área de proceso queda terminantemente prohibido fumar, ingresar alimentos, bebidas, golosinas (chicle, confites, etc.), escupir.

No se permite introducir alimentos o bebidas al área de cocina, excepto en las áreas autorizadas para este propósito. (comedor).

Los almuerzos o meriendas deben guardarse en los lugares destinados para tal fin, y además deben estar contenidos en cajitas, bolsas (papel o plástico) o recipientes.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 15/22

No se permite guardar alimentos en los armarios o lockers (casilleros) de los empleados.

No utilizar joyas: aretes, cadenas, anillos, pulseras, collares, relojes, etc. dentro de la cocina debido a que:

Las joyas no pueden ser adecuadamente desinfectadas ya que las cadenas se pueden esconder dentro y debajo de las mismas.

Existe el peligro de que partes de las joyas se desprendan y caigan en el producto o alimento.

Queda prohibido el uso de maquillaje

Las áreas de trabajo deben mantenerse limpias todo el tiempo, no se debe colocar ropa sucia, materias primas, envases, utensilios o herramientas en las superficies de trabajo donde puedan contaminar los productos alimenticios.

Dentro de la cocina, se deberá regular el tránsito de personas ajenas al proceso mediante el uso de algún tipo de barrera.

Visitantes

No se permitirá la entrada a personas ajenas al área, solamente en caso necesario se tomaran las siguientes precauciones:

los visitantes contaminen los alimentos o productos en las zonas donde se procede a la manipulación de estos. Para esto los visitantes utilizarán cubre cabello.

Tanto los empleados del área administrativa como los visitantes deberán ajustarse a las normas de Buenas prácticas antes de entrar al área de proceso.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 16/22

INSTALACIONES FÍSICAS Y SANITARIAS

Los pisos y paredes deben ser de recubrimientos continuos, no porosos, sin roturas o grietas y mantenerse limpios, secos.

Las coladeras, canaletas y trampas de grasa deben estar limpias, con rejillas, libres de basura y sin estancamientos.

Debe contarse con ventilación adecuada para evitar calor excesivo y condensaciones que provoquen goteos. Las estufas, hornos, rosticeros, braceros, freidoras, etc. Deben contar con campanas de extracción o filtros extractores limpios y en buen estado.

Se debe contar con tarjas exclusivas para lavado de losa y utensilios.

Los sanitarios no se deben usar como bodegas y deben ubicarse fuera de las áreas de preparación de alimentos, deben mantenerse limpios y desinfectados y contar con agua corriente, jabón, papel sanitario y toallas desechables o secadoras de aire, depósitos de basura con bolsa de plástico y tapa oscilante o de pedal, puertas perfectamente sin picaporte y con cierre automático.

Todas las áreas del establecimiento deben mantenerse, limpias, en orden y en buen estado de mantenimiento, sin evidencias de fauna nociva.

El establecimiento debe contar con abastecimiento suficiente de agua potable. El hielo para consumo humano debe elaborarse con agua potable. El agua y el hielo potables debe mantenerse en recipientes cerrados, limpios y desinfectados.

SANITARIOS

Los baños deben estar previstos de retretes, papel higiénico, lavamanos, jabón, jabonera, secador de manos (toallas desechables) y recipientes para la basura. Se recomienda que los grifos no requieran accionamiento manual.

Deben colocarse rótulos en los que se indique al personal que debe lavarse las manos después de usar los sanitarios.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 17/22

Los servicios sanitarios deben conservarse limpios, secos y desinfectados.

Las instalaciones para lavarse las manos en las áreas de elaboración:

1. Deben proveerse instalaciones convenientemente situadas para lavarse y secarse las manos siempre que así lo exija la naturaleza de las operaciones.
2. Debe disponerse también las instalaciones para la desinfección de las manos, con jabón, agua y solución desinfectante o jabón con desinfectante.
3. Debe contar con un medio higiénico apropiado para el secado de las manos. Si se usan toallas desechables debe haber junto a cada lavabo un número suficiente de dispositivos de distribución y receptáculo. Conviene que los grifos no requieran un acontecimiento manual.

CONTROL DE PLAGAS

Consideraciones generales:

El control de plagas es aplicable a todas las áreas del establecimiento, recepción de materia prima, almacén, proceso, almacén de producto terminado, distribución, punto de venta, e inclusive vehículos de acarreo y reparto.

Todas las áreas de la planta deben mantenerse libres de insectos, roedores, pájaros u otros animales.

Los edificios deben tener un sistema y un plan para el control de plagas.

En caso de que alguna plaga invada el establecimiento, deben adoptarse medidas de control o erradicación. Las medidas que comprendan el tratamiento con agentes químicos, físicos o biológicos, sólo deben aplicarse bajo la supervisión directa del personal que conozca a fondo los riesgos para la salud, que el uso de esos agentes pueden entrañar.

Debe impedirse la entrada de animales domésticos en las áreas de elaboración, almacenes de materia prima, y producto terminado.

PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.

El Programa especifica las distintas labores que se llevan a cabo en el Servicio Alimentario de una manera higiénica y correcta. Este programa considera que estas labores son realizadas por los mismos empleados del proceso y a su vez todos los empleados del Servicio Alimentario, por lo que deberán ser entrenados y tener acceso a este documento.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 18/22

En la preparación de alimentos es muy importante aplicar buenas prácticas de higiene y sanidad, esto es: llevar a cabo todas las actividades necesarias para garantizar que los alimentos no se deterioren o contaminen, provocando que afecte aún más su enfermedad a los pacientes. Para lo anterior es necesario considerar los siguientes aspectos:

- El Servicio Alimentario debe contar con Procedimientos de Higiene escritos, que indiquen en forma clara el área o equipo a limpiar y desinfectar, la frecuencia, la forma de hacerlo, los instrumentos a utilizar y el responsable de hacerlo,
- así mismo debe asegurarse que dichos procedimientos se apliquen y cumplan.

1.1 Consideraciones Generales del Proceso de Limpieza y Desinfección

- 1.1.1 Los Productos de Limpieza deben aplicarse de manera que no contaminen la superficie de los equipos y/o los menus para los pacientes.
- 1.1.2 Todos los productos de limpieza y desinfección serán aprobados previamente a su uso (deben ser específicos para el Servicio Alimentario y productos de limpieza para cocina), no se permitirá hacer cambios sin previa aprobación de la Dirección General. Los productos aprobados.
- 1.1.3 Los productos utilizados como detergentes o desinfectantes, no deben estar fabricados a base de solventes tóxicos o que impartan olores a los alimentos.
- 1.1.4 Todos los productos de limpieza y desinfección se almacenaran en un lugar específico, fuera del área del proceso de los menus.
- 1.1.5 Todos los productos de limpieza y desinfección deberán estar rotulados y contenidos en recipientes destinados para tal fin. Dichos recipientes de ninguna manera deberán ser utilizados para contener alimentos.
- 1.1.6 Aquellos equipos conformados por piezas deben desarmarse para asegurar una adecuada limpieza y desinfección. Las piezas o partes del equipo no deben colocarse directamente sobre el piso, pero si sobre mesas o estantes diseñados específicamente para este

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPH01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 19/22

propósito. Esto también se aplica para equipo portátil y utensilios necesarios para el proceso.

- 1.1.7 El equipo, una vez limpio, no debe arrastrarse por el piso para que no se contamine.
- 1.1.8 Todos los implementos de limpieza deben mantenerse suspendidos en el aire o sobre una superficie limpia cuando no estén en uso. Los cepillos y escobas no deberán mantenerse directamente sobre piso ya que este tiene suciedad que pueda adherirse fuertemente a las cerdas y por otra parte, pueden perder su forma o configuración física, lo que ocasiona daño prematuro y costo adicional por su reposición.
- 1.1.9 Los implementos de limpieza deben ser de uso específico, de ninguna manera deben utilizarse para otros fines. Por ejemplo: las escobas o cepillos utilizados para limpiar los pisos, no deben utilizarse para restregar las cajas plásticas.
- 1.1.10 Se debe evitar que el agua sucia de un equipo que se está lavando salpique en algún equipo ya lavado.
- 1.1.11 No se permite el uso de cepillos de metal, esponjas de metal, lanas de acero o cualquier otro material abrasivo ya que pueden dañar los equipos.
- 1.1.12 Las superficies de contacto utilizadas para la elaboración y/o retención del alimento, deberán estar limpias durante todo el tiempo de exposición, por lo que deberán ser lavadas frecuentemente.
- 1.1.13 Cuando se utilicen equipos y utensilios en una operación de producción continua, las superficies en contactos se limpiarán tantas veces como sea necesario.
- 1.1.14 Se deben enjuagar bien todas las superficies para eliminar residuos del detergente.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 20/22

1.2 Procedimientos de Limpieza y Desinfección.

1.2.1 Objetivo:

Establecer los métodos de limpieza y desinfección que debe aplicar al Servicio Alimentario para Pacientes Diabéticos, para garantizar la inocuidad de los alimentos que se manipulan o procesan en su planta.

1.2.1 Definiciones:

- Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias.
- Desinfección: reducción de los microorganismos presentes en el medio ambiente, por medio de agentes químicos y/o físicos, a un nivel que no comprometa la inocuidad del alimento.
- Inocuidad de los alimentos: se refiere a la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman de acuerdo al uso a que se destinan.
- Solución: mezcla de un sólido o de un producto concentrado con agua para obtener una distribución homogénea de los componentes.
- ppm: forma de expresar la concentración de los agentes desinfectantes, que indica la cantidad de mg. del agente en un litro de solución.

1.2.2 Lineamientos Generales

A continuación se enumeran una serie de lineamientos generales que deben ser considerados al establecer los procedimientos de limpieza y desinfección:

- Como primer paso en todo proceso de limpieza se deben recoger y desechar los residuos de producto, polvo o cualquier otra suciedad adherida a las superficies que van a ser limpiadas.
- El jabón no debe aplicarse directamente sobre las superficies a limpiar, sino que éste debe disolverse previamente en agua potable en las concentraciones indicadas y siguiendo el procedimiento respectivo que se encuentra detallado en la sección de Preparación de soluciones.
- La superficie a limpiar debe humedecerse con suficiente agua potable, proveniente de una manguera con suficiente presión, de modo que el agua la cubra totalmente. En caso de no poder utilizar una manguera, el agua debe estar contenida en recipientes completamente limpios, tales como estaciones o baldes.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 21/22

- El paso siguiente es enjabonar las superficies a limpiar esparciendo la solución de jabón con una esponja o cepillo.
- Una vez que toda la superficie esté en contacto con el jabón diluido, se procede a restregar las superficies eliminando completamente todos los residuos que puedan estar presentes en ellas. Muchas veces estos residuos no son muy visibles, por esta razón la operación debe ser hecha, concienzudamente de modo que toda el área que está siendo tratada quede completamente limpia. La superficie se deja en contacto con el jabón por un periodo de dos a cinco minutos, este tiempo puede prolongarse dependiendo del tipo de superficie a limpiar y del tipo de jabón que se esté utilizando.
- El enjuague final se hace con suficiente agua potable, proveniente de una manguera con suficiente presión, de modo que el agua arrastre totalmente el jabón.
- No se recomienda el uso de esponjas o telas en el proceso de enjuague, ya que pueden contener jabón o estar sucias. En caso de usarse algún artículo, este debe estar completamente limpio.
- Después de este enjuague se debe hacer una revisión visual para verificar que ha sido eliminada toda la suciedad. En caso de necesitarse se debe hacer de nuevo un lavado con jabón hasta que la superficie quede completamente limpia.
- La desinfección se hace cuando la superficie está completamente limpia.

Para la misma se utiliza una disolución de cloro o algún otro agente desinfectante.

- La concentración del agente desinfectante varía según el tipo de superficie que se esté desinfectando. Para el caso del cloro, se prepara siguiendo el procedimiento respectivo que se encuentra detallado en la sección de Preparación de soluciones.
- La solución de cloro se esparce sobre la superficie utilizando un recipiente, de modo que la misma quede completamente cubierta. No se debe utilizar la mano para esparcir la solución del agente desinfectante.
- Puede emplearse también una bomba de aspersión (como las utilizadas para fertilizar en el campo, pero nueva y destinada únicamente para utilizarla con el agente desinfectante) de modo que la solución desinfectante se rocía sobre la superficie en forma de una lluvia fina, obteniéndose una distribución homogénea de la solución.
- La capa de solución desinfectante se deja sobre la superficie por un tiempo mínimo de 10 minutos, en el caso del cloro no es necesario enjuagar.

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MBPHO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 22/22

1.2.3 Uso y Preparación de Soluciones de Desinfectante

En la preparación y uso de soluciones de agentes desinfectantes se deben considerar los siguientes aspectos:

- El recipiente que va a contener la solución de desinfectante debe ser de tamaño apropiado para el volumen de solución que se desea preparar.
- El recipiente que va a contener la solución de desinfectante y todos los utensilios que se utilicen deben estar limpios.
- Para medir el desinfectante, debe usarse un recipiente de medida con graduaciones (probeta, botella, taza de medir) que permita medir con exactitud el volumen.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/18

Manual de Calidad

ELABORADO POR	APROBADO POR
NOMBRE:	NOMBRE:
PUESTO:	PUESTO:
FIRMA:	FIRMA:
FECHA:	FECHA :

LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD DEL SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS QUE TIENE COMO DOMICILIO EN DUBLIN #218, COL. LOS SAUCES, C.P. 76114, QUERÉTARO, QRO. ESTE DOCUMENTO FUE HECHO PARA USO EXCLUSIVO DEL PROPIETARIO Y EL ORGANISMO CERTIFICADOR. LA INFORMACION TECNICA, DIBUJOS O FOTOGRAFIAS QUE EXISTEN EN EL NO PUEDEN SER COPIADAS POR PERSONAL AJENO A CUALQUIERA DE ESTA INSTITUCION ANTES MENCIONADA, SIN PREVIA AUTORIZACION POR ESCRITO DEL PROPIETARIO.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 3/18

2 INDICE

1 HOJA DE REVISIONES.....	1
2 INDICE	3
3 LISTA DE DISTRIBUCION.....	5
3.1 LISTA DE COPIAS CONTROLADAS	5
4. PROPOSITO Y ALCANCE.....	5
4.2 PROPÓSITO Y ALCANCE	5
4.3 MISIÓN.....	5
5 DEFINICIONES	5
5.1 GENERAL	5
5.1.1. RELACIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROVEEDORES	5
5.2 PROVEEDOR.....	5
5.3 ORGANIZACIÓN	5
5.4 MENU	5
5.5 DIETAS	6
5.6 DIABÉTICO.....	6
5.7 SERVICIO.....	6
5.8 CONTRATO.....	6
5.9 SOLUCIONES INTEGRALES.....	6
5.10 INNOVACIÓN.....	6
5.11 DEFINIR ACTIVIDADES.....	6
5.12 PLAN DE CALIDAD	9
6.1 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION.....	9
6.1.1 GENERALIDADES.....	9
6.1.2 POLITICA DE CALIDAD.....	10
6.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	10
6.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD	11
6.2.1 ALCANCE DE LA APLICACIÓN.....	11
6.2.2 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.....	11
6.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	12
6.2.4 PERSONAL Y RECURSOS	12
6.2.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS.....	12
6.2.6 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD	12
6.2.7 PLANES DE CALIDAD	13
6.3 REVISION DEL CONTRATO	13
6.3.1 DEFINICION DE LAS ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	13
6.3.2 RETROALIMENTACION DE INFORMACION POR EL PACIENTE.....	14
6.4 CONTROL DEL DISEÑO.....	14
6.4.1 VERIFICACION Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO	14
6.4.2 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO	15
6.5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS.....	15
6.6 COMPRAS	15

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 4/18

6.7 CONTROL DE PROCESOS	16
6.8 INSPECCION Y PRUEBA	16
6.9 CONTROL DEL EQUIPO DE INSPECCION, MEDICION Y PRUEBA.....	16
6.10 ESTATUS DE INSPECCION Y PRUEBA.....	16
6.11 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	16
6.12 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS	16
6.13 MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE, PRESERVACION Y ENTREGA DEL MATERIAL	17
6.14 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD	17
6.15 AUDITORIAS DEL SISTEMA DE CALIDAD.....	18
6.16 CAPACITACION	17
6.17 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.....	18
7 REFERENCIAS	19

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 5/18

4. PROPOSITO Y ALCANCE

Este Manual establece las políticas del sistema de Calidad, para cubrir los requisitos de ISO 9001-94 y los métodos generales para su operación, dirigidas a lograr la satisfacción de pacientes, previniendo complicaciones de su enfermedad.

4.2 MISIÓN

Ofrecer un excelente servicio, con una mejor calidad, variedad e higiene de los menues a los pacientes diabéticos para mejorar su salud y estilo de vida.

5 DEFINICIONES

5.1 GENERAL

El Manual de Calidad del "Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos", deberá ser actualizado y revisado por lo menos una vez al año apoyado por la Norma ISO 9001-1994.

5.2 PROVEEDOR

Es una compañía o empresa que provee materia prima al "Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos".

5.3 ORGANIZACIÓN

En este manual de calidad es propiedad del "Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos".

5.4 MENÚ

Es un plan de alimentación para pacientes diabéticos.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 6/18

5.5 DIETA

El régimen alimentario que se sigue diariamente.

5.6 DIABÉTICOS

Es la persona que presente niveles de glucosa en sangre arriba de los normales.

5.7 SERVICIO

Es el resultado generado entre el servicio alimentario y el paciente diabético, con miras a satisfacer sus necesidades y lograr un mejor estilo de vida.

5.8 CONTRATO

Requisitos acordados entre el servicio alimentario, un paciente diabético y el proveedor (interno o externo) transmitido por cualquier medio.

5.9 SOLUCIONES INTEGRALES

Ofrecer soluciones al paciente diabético para satisfacer su pronta recuperación.

5.10 INNOVACIONES

Establecer métodos para mejorar los procesos del sistema de calidad.

5.11 DEFINIR ACTIVIDADES

5.11.1 DIRECTOR

Integra información para graficar la entrega de reportes semestrales y anuales.

Firma de Autorización de solicitud de materia prima.

Verifica cada uno de los departamentos que funcionen adecuadamente.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 7/18

5.11.2 NUTRIÓLOGO

Verifica la calidad, peso, número de piezas de la materia prima que recibe y supervisa a la jefa de cocineras.

Entrega borrador a la administración, firma de solicitado a la jefa de cocina y autoriza y recibe hojas de prescripciones dietéticas y hace resumen de dietas a la jefa de cocineras.

Supervisa el ensamblado de dietas y da indicaciones.

Supervisa a la galopina que se de correctamente la dieta.

Calculo de materia prima a almacén

5.11.3 JEFE DE COCINA

Recibe materia prima solicitada, clasifica, dosifica y etiqueta de acuerdo a las necesidades de los menus programados y se basa en el número de pacientes hospitalizados.

Recibe el total de dietas para proporcionar la materia prima a las cocineras.

Entrega raciones necesarias para el reparto de alimentos.

5.11.4 COCINERAS

Recibe los alimentos pesados y contados de acuerdo al total de pacientes para efectuar su preparación.

5.11.5 AUXILIAR DE COCINA

Elaboración previa de materia prima.

Limpieza total del Departamento de cocina.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 8/18

5.11.6 GALOPINAS

Reparten los alimentos en la charola de compartimentos, estando servidas las tapan y ensamblan en el carro de distribución, las reparten dejando área de trabajo limpia.

Recogen charolas, retiran residuos de comida y procede al lavado manual. Cuenta y acomoda material para el siguiente tiempo de alimentación.

5.11.7 JEFE DE GALOPINA

Encargada de que el servicio se lleve a cabo correctamente haciendo también las mismas actividades

5.11.8 ADMINISTRACIÓN

Reclutamiento de personal.

Recopila la información para el informe mensual y anual.

Elaboración y control de los formatos.

Capacitación y superación de personal.

Se encarga del presupuesto del servicio alimentario

5.11.9 COMPRAS

Se encarga de contactar proveedores

Recibe la solicitud autorizada para el abastecimiento de materia prima para hacerla llegar al proveedor.

5.11.10 ALMACEN

Solicitud de materia prima a compras, entrega solicitud en original a administración para firma de autorización del administrador y conocimiento del director.

Recibe la materia prima

Supervisa la calidad y el reparto.

Clasifica, dosifica y etiqueta la materia prima.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 9/18

5.11.11 AUXILIAR DE ALMACÉN

Entrega materia prima a cocina

5.12 PLAN DE CALIDAD

La planeación de las actividades del Sistema de Calidad se muestran en el Plan de Calidad General (Clave: PCA01) y es responsabilidad de las áreas indicadas en la Matriz de Responsabilidades (Clave: FCA01).

5.12 MANUAL DE CALIDAD

Es el documento maestro que es entregado al certificador en los comienzos del proceso.

6.1 RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION

6.1.1 GENERALIDADES

La Dirección del Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos, deberá definir y documentar su Política de Calidad, incluyendo la misión y objetivos para con la Calidad. Esta política de calidad deberá ser congruente con las metas de la organización y las expectativas y necesidades del paciente diabético.

Deberá establecer el Sistema de Calidad, asegurar la disponibilidad de recursos y asegurar que el personal involucrado esté consciente de los requerimientos, necesidades y expectativas del paciente diabético.

Debe designar al representante del Sistema de Calidad. Asignando para esta responsabilidad al Director del Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos.

El Director participa y promueve, (a través del representante de cada departamento), las revisiones semestrales del Sistema para asegurar que continua siendo apropiado y es correcto. Estas revisiones pueden incluir el resultado de auditorias, objetivos, política de calidad y desempeño del sistema y acciones preventivas. Analizar los resultados de las Auditorias Internas de Calidad.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 10/18

6.1.2 POLITICA DE CALIDAD

Proveer un servicio de Alimentación buscando ser el mejor hospital que satisfaga las necesidades y expectativas de sus pacientes bajo un sistema de calidad.

6.1.3 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Dar mantenimiento al material y equipo de cocina, cada 6 meses para mantener la calidad en el servicio en un 100%.
- Implementar sistemas de aseguramientos de la calidad en los distintos programas de trabajo para disminuir pérdidas en un 5%.
- Sensibilizar y capacitar al personal tres veces al año para implementar el sistema de calidad
- Establecer criterios generales de buenas prácticas de higiene para que la elaboración de alimentos sea inocua y saludable; y asegurarla calidad de las dietas cumpliendo un mínimo de rechazo del 5%.
- Obtener mayor productividad cada año, incrementando calidad en el servicio de alimentos en un 100%.
- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001 que permita cumplir con esta Política de Calidad.
- Incrementar la seguridad del personal en un 90 %, para brindar un servicio de primera calidad a los pacientes.

El logro de cada uno de los objetivos que se describen quedará registrado en una bitácora de objetivos por dirección que está en poder de la Dirección General, para su control y seguimiento.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 11/18

6.2 ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

6.2.1 ALCANCE DE LA APLICACIÓN

El Sistema de calidad esta enfocado, a un servicio alimentario para pacientes diabéticos, a ello se involucra los siguientes pasos del servicio:

- a) Planeación de menús.
- b) Solicitud de materia prima a almacén
- c) Recepción de materia prima en cocina
- d) Elaboración de menús.
- e) Recepción de menús.
- f) Distribución de menús.

6.2.2 RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD.

a) MATRIZ DE RESPONSABILIDADES DEL SISTEMA DE CALIDAD.

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el Sistema de Calidad esta definida en las descripciones de puesto que controla el área de Administración en la Matriz de Responsabilidades (Clave: **FCA01**).

b) RESPONSABILIDADES DE LOS DEPARTAMENTOS

- Definir los Objetivos de Calidad.
- Asegurar que la Política de Calidad sea entendida, practicada y mantenida por todo el personal de su área.
- Asegurarse que los documentos que describen las actividades de su área son elaborados, mantenidos, actualizados, modificados, entendidos aplicados correctamente y tenerlos disponibles en lugares donde son necesarios para el desarrollo de las actividades propias del área.
- Asegurarse de la eliminación de los documentos y registros de calidad obsoletos de su área.
- Mantener actualizados los registros de calidad que comprueban que las actividades de su área se desarrollan como se especifica en los documentos aplicables.
- Analizar los resultados de las Auditorias Internas y proponer acciones preventivas y correctivas para solucionar las deficiencias que se encuentren en su área.
- Definir las necesidades de entrenamiento del personal a su cargo.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 12/18

c) RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

- Asegurar la mejora del Sistema de Calidad garantizando que está establecido y mantenido de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001-1994, a través del Manual de Calidad.

6.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La interrelación, líneas jerárquicas de autoridad y comunicación del personal del Servicio alimentario para un hospital para pacientes diabéticos (Clave: PCA02).

6.2.4 PERSONAL Y RECURSOS

El Servicio Alimentario a través de la Dirección debe proporcionar el personal, equipo y recursos apropiados y de manera suficiente para la administración, cocina y control del Sistema de Calidad.

6.2.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

El Servicio Alimentario para un hospital de Pacientes diabéticos tiene procedimientos documentados de acuerdo a la política de calidad, a los requisitos de la Norma ISO 9001-1994, a las necesidades y complejidad del trabajo de cada área. Los procedimientos hacen referencia a métodos estadísticos, formatos e instructivos utilizados, así como a las personas responsables de su última revisión y aprobación.

Los procedimientos deben ser revisados y /o actualizados cada 6 meses.

6.2.6 POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

Todos los requisitos y disposiciones adoptadas por el Servicio Alimentario y que sean afectados por su sistema de calidad deberán estar documentados de una manera sistemática, ordenada y entendible en forma de políticas y procedimientos.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 13/18

6.2.7 PLANES DE CALIDAD

El Servicio Alimentario debe definir y coordinar las actividades necesarias para establecer los objetivos de calidad. La planeación de las actividades del Sistema de Calidad se muestran en el Plan de Calidad General (Clave: PCA01) y es responsabilidad de las áreas indicadas en la Matriz de Responsabilidades (Clave: FCA01).

La planeación de calidad se lleva a cabo con la utilización de metodologías tales como: , para encontrar los requerimientos de calidad que satisfagan las necesidades del cliente.

6.3 REVISION DEL CONTRATO

El Servicio Alimentario comunica al personal involucrado con el hospital, los requerimientos y /o necesidades del paciente diabético y, se aseguran en que el servicio alimentario tenga la capacidad para cumplir con estos requerimientos y /o necesidades.

La Dirección en conjunto con el departamento de cocina son responsables de las actividades relacionadas con la revisión del contrato, para identificar las características, requerimientos, necesidades y expectativas principales del paciente diabético, para lograr su pronta recuperación y mejorar su calidad de vida.

El servicio alimentario deberán asegurarse que la documentación sea corregida cuando los requerimientos del servicio sean cambiados y que el personal involucrado ha sido enterado de los cambios.

El servicio alimentario debe mantener una comunicación estrecha con los pacientes para tener una retroalimentación, quejas y así mejorar el servicio.

6.3.1 DEFINICION DE LAS ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

El área de cocina plantea a nuevos menús para presentar de una forma creativa y agradable al paciente, de acuerdo a sus características y expectativas de su padecimiento.

Al hacer la traducción de requisitos y expectativas, es conveniente verificar que el menú se puede elaborar bajo las condiciones que el paciente presenta, bajo las condiciones que el nutriólogo establezca.

Entre estos planteamientos se puede incluir:

- a) Identificar requerimientos y necesidades del paciente.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 14/18

- b) Concepto del menú a elaborar.
- c) Factibilidad del menú y elaboración.
- d) Estandarización de las recetas.
- e) Confirmación del menú y su proceso.

6.3.2 RETROALIMENTACION DE INFORMACION POR EL PACIENTE

El departamento de cocina, con la responsabilidad del nutriólogo debe proporcionar la retroalimentación continua de información respecto a la satisfacción del paciente y comportamiento de la calidad del menú, para mejorar la satisfacción del paciente.

6.4 CONTROL DEL DISEÑO

La planeación del desarrollo de elaboración de menús es diseñado por la dirección, el cual tiene la responsabilidad de asegurar que cada paciente logre su pronta recuperación y se quede satisfecho del servicio y define e identifica las responsabilidades de cada área o persona que intervengan en ellos.

El Director del Diseño de menús es responsable de contar con personal calificado, equipado con el material y equipo adecuado para su elaboración, así como proponer nuevos menús continuamente. Es responsable de inducir nuevas técnicas en su elaboración, de una forma creativa, así como la revisión y difusión continua.

6.4.1 VERIFICACION Y VALIDACIÓN DEL DISEÑO

Se recomienda que todos los menús se verifiquen para asegurar que las especificaciones se cumplan y para ello se debe incluir:

Verificación independiente para comprobar que sean correctos los cálculos de los menús.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 15/18

6.4.2 CONTROL DE CAMBIOS DEL DISEÑO

Para controlar la liberación, cambio y uso de los menús debe consultarse el procedimiento por su elaboración.

6.5 CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

Los documentos del Sistema de Calidad de un Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos son:

Este Manual de Calidad o documento de primer nivel, donde se establecen las políticas y lineamientos generales del Sistema de Calidad de un Servicio Alimentario para un Hospital para Pacientes Diabéticos.

Los documentos de 2º. Nivel, son los procedimientos, que contienen la descripción más detallada de las actividades realizadas en cada departamento.

Los documentos de 3er. Nivel, en los que se desglosan las actividades específicas que se desarrollan en cada área (Instructivos, Métodos, Formatos, etc.)

6.6 COMPRAS

Las actividades de compra de materia prima están descritas en el formato para solicitud de materia prima (Clave: **FCA04**) y no importa el origen de su financiamiento.

6.7 CONTROL DE PROCESOS

Las áreas mostradas en la Matriz de Responsabilidad (Clave: **FCA01**) deben de identificar sus procesos que afecten directamente la calidad, asegurando que dichos procesos estén controlados. Estos controles deben incluir:

- Procedimientos documentados.
- El uso de equipos adecuados.
- El cumplimiento de planes de calidad y procedimientos.
- La supervisión y control de las operaciones del proceso.
- La aprobación de los procesos y del equipo de manera adecuada.
- El establecimiento de instructivos que incluyan los criterios de aceptación.
- El mantenimiento de los equipos críticos (controlados).

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 16/18

6.8 INSPECCION Y PRUEBA

La Dirección del servicio alimentario es responsable de las actividades de inspección necesarias para verificación y validación del menú.

6.9 CONTROL DEL EQUIPO DE INSPECCION, MEDICION Y PRUEBA

Las actividades de inspección, medición y prueba son responsabilidad del departamento de almacén, es el encargado de que el material este en perfectas condiciones como básculas, termómetros.

6.10 ESTATUS DE INSPECCION Y PRUEBA

El Director es responsable de identificar si éste cumple con los parámetros establecidos.

6.11 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Estas actividades están establecidas al momento de que el paciente rechaza definitivamente el menú que se le presenta (aun con las modificaciones que el paciente necesita de acuerdo a su padecimiento, entonces el área de cocina a través del nutriólogo identifica las razones del rechazo y notifica al director y al área de cocina para implementar nuevas alternativas y nuevos menús.

6.12 ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Las acciones correctivas comienzan con la detección de no conformidades relacionadas con el sistema de calidad y su eliminación o minimización del problema para evitar su repetición.

Las acciones correctivas pueden generarse a partir de:

- a) Auditorías (internas o externas)
- b) Cambios solicitados por el paciente.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 17/18

6.13 MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE, PRESERVACION Y ENTREGA DEL MATERIAL.

Las actividades de manejo, almacenamiento, empaque y preservación de la materia es responsabilidad de almacén, para evitar que el producto se encuentre en malas condiciones o no cumpla con los parámetros establecidos. Así como también controlar las temperaturas de los alimentos y como deben de almacenarse. Y verificar que se entregue en perfectas condiciones a cocina.

6.14 CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD

El Equipo Directivo son responsables del control de los Registros de Calidad en su área, que son los que proporcionan evidencia objetiva de que el Sistema de Calidad funciona de acuerdo a lo establecido.

6.15 AUDITORIAS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Las Auditorias son responsabilidad del encargado del sistema de calidad, siendo un instrumento para evaluar que el grado de implementación del Sistema es correcta y efectiva, evaluando el proceso, proyecto y controles.

La ejecución de las Auditorias internas se llevan a cabo con los mismos de los departamentos pero ajenos al suyo, por lo menos dos veces al año para revisar el Sistema de Calidad.

6.16 CAPACITACION

El desarrollo de estas actividades es responsabilidad del área de Administración, en conjunto con los Departamentos para la detección de las necesidades de entrenamiento del personal a su cargo.

La realización de programas de capacitación incluye a todo el personal involucrado en el sistema de calidad.

	SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	MCA01		
		EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 18/18

6. 17 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

La organización ha adoptado la utilización de herramientas estadísticas para el control y verificación de las características del proceso y/o del producto del Sistema de Calidad.

7 REFERENCIAS

- ISO 8402 "Quality management and quality assurance vocabulary".
- ISO 9000-1 "Quality management and quality assurance standards – Part 1: Guidelines for selection and use".
- ISO 9000-2 "Quality management and quality assurance standards – Part. 2: Generic guidelines for the application of ISO 9001, ISO 9002 and ISO 9003".
- ISO 9001 "Quality systems – Model for quality assurance in design, development, Production, installation and servicing".
- ISO 9004-1 "1994 Quality management and quality system elements – Part 1: guidelines (NMX-6/1 1995 IMNC).

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	FCA01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/1

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

ELEMENTO ISO 9001	DESCRIPCIÓN	DIRECCIÓN	COCINA	ADMINISTRACION	ALMACEN	SERVICIO
1	Responsabilidad Gerencial	R	C	C	C	C
2	Sistema de Calidad	C	R	C	C	C
3	Revisión de Contrato	C	R	R	C	C
4	Control de Diseño	C	R	C	C	C
5	Control de Documentos	R	R	R	C	C
6	Compras	C	R	C	R	C
7	Control de Productos Proporcionados por el Cliente	NA	NA	NA	NA	NA
8	Identificación y Rastreo	C	R	C	R	C
9	Control de Proceso	R	R	R	R	R
10	Inspección y Prueba	C	R	C	C	R
11	Equipo de Inspección y Prueba	C	R	C	R	C
12	Estado de Inspección y Prueba	C	R	C	R	C
13	Control de Productos no Conformes	C	R	C	R	C
14	Acción Preventiva y Correctiva	R	R	R	R	R
15	Manejo, Almacenamiento, Empaque, Preservación y Entrega del Producto	C	R	C	R	C
16	Control de los Registros de Calidad	R	R	R	R	R
17	Auditorías de Calidad Interna	C	R	C	C	C
18	Capacitación	R	C	R	C	C
19	Servicio	NA	NA	NA	NA	NA
20	Técnicas Estadísticas	R	C	R	C	C

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	FCA04		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/1

DEPARTAMENTO DE ALMACÉN

HOJA DE PEDIDO

SOLICITADO A: _____

ENTREGADO A: _____

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO UNITARIO	TOTAL

QUERÉTARO, QRO ____ DE _____ DEL 200__.

SOLICITO
JEFE DEL DPTO.

Vo.Bo.
JEFE DE REC. MAT.

Vo.Bo.
ADMINISTRADOR

AUTORIZO
D. GENERAL

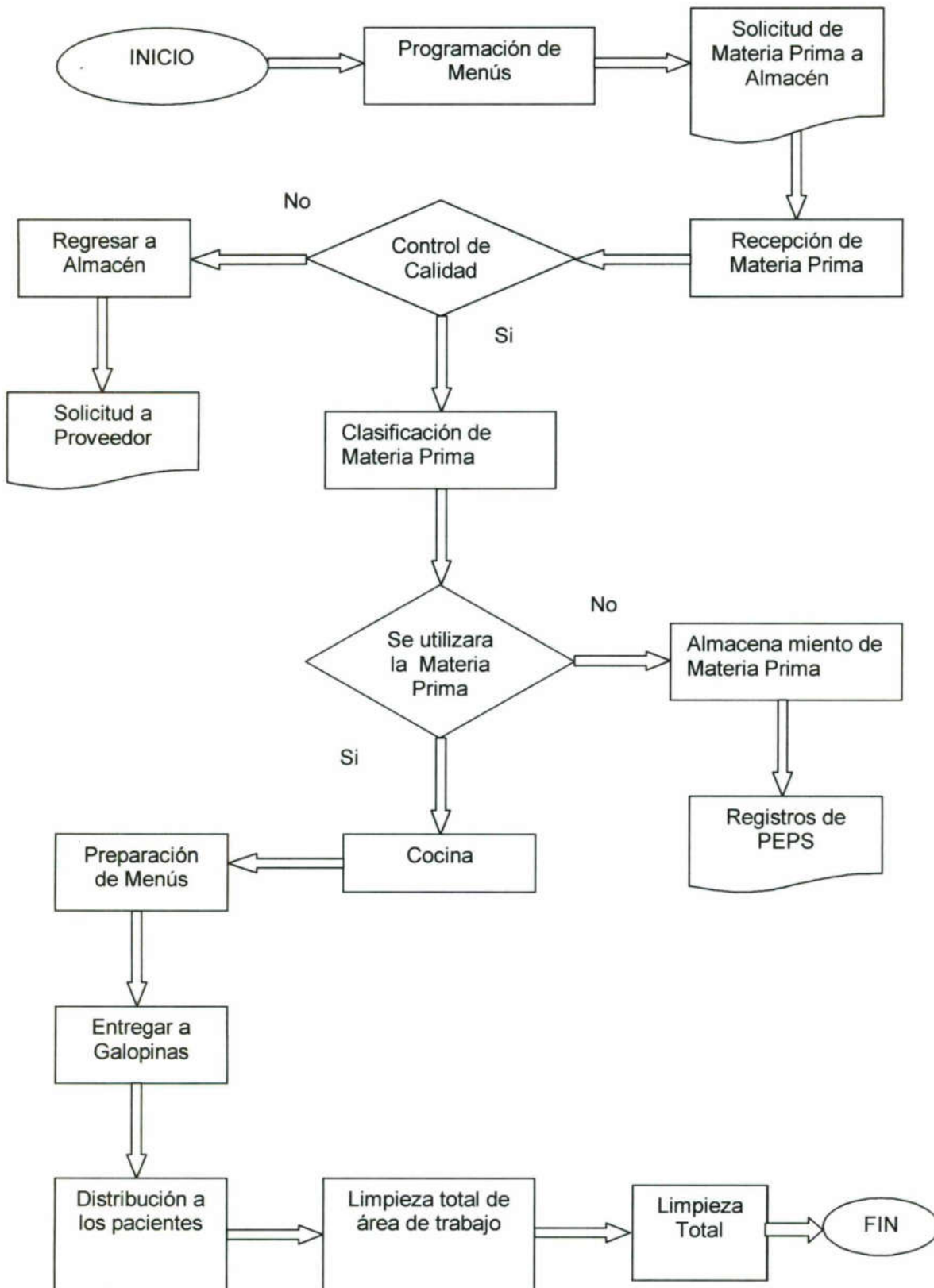
SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.

PCA01

EDICION:
1

REVISION:
0

HOJAS:
1/1



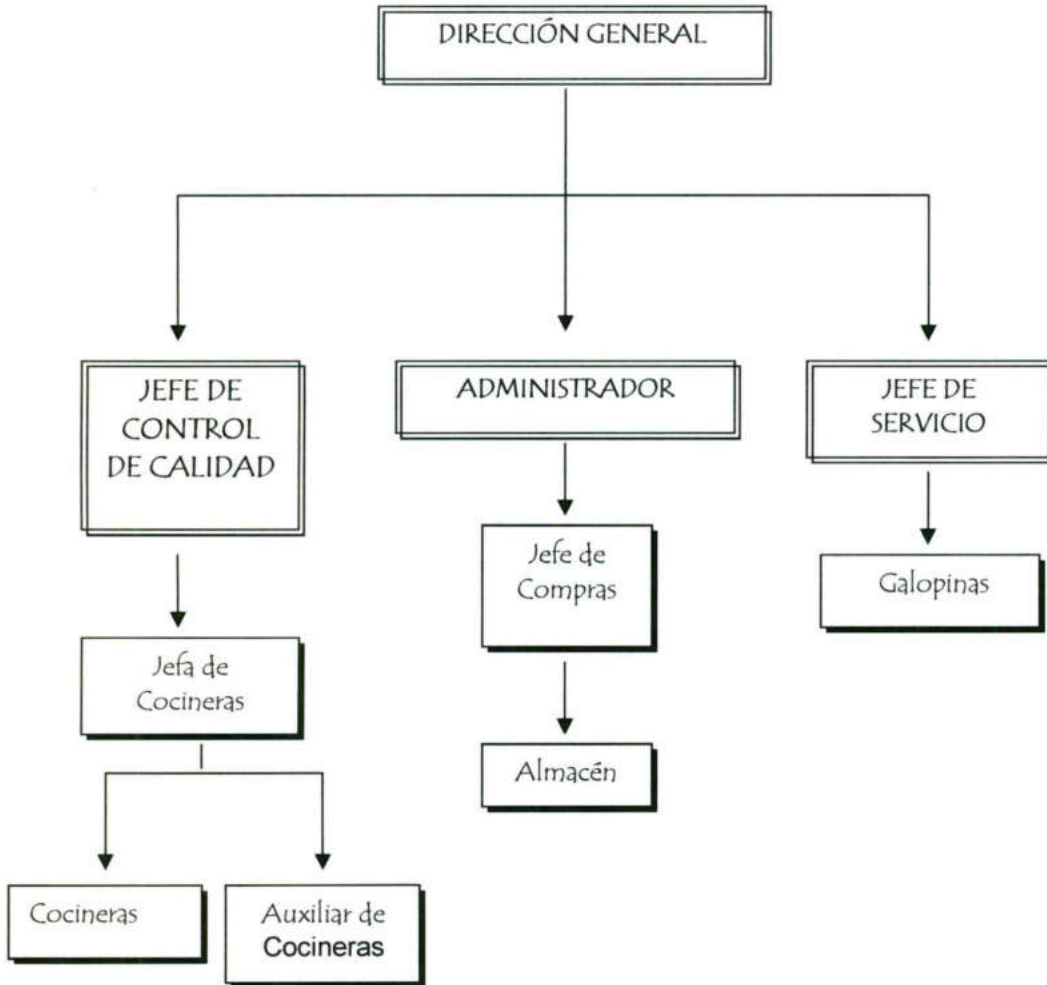
SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.

PCAO2

EDICION:
1

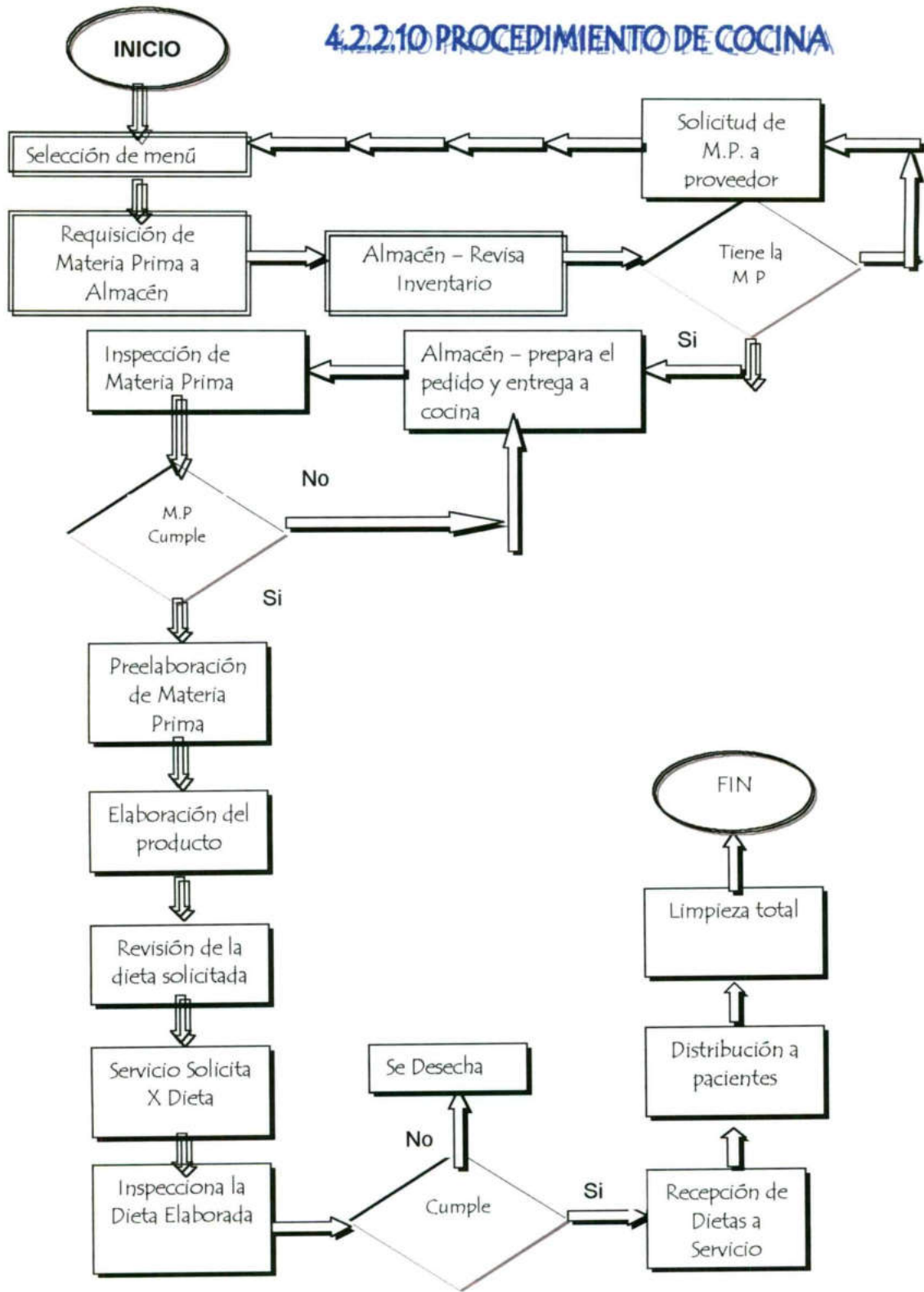
REVISION:
0

HOJAS:
1/1



SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	PCA03		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/1

4.2.2.10 PROCEDIMIENTO DE COCINA



ACTIVIDAD	SEM. 1	SEM. 2	SEM. 3	SEM. 4	SEM. 5	SEM. 6	RESPONSABLE	RECURSOS
1. HACER PUBLICIDAD	P	—					PUBLICISTA	GIRO DEL SERVICIO PAGINAS WEB, REVISTAS
	R							
2. VER MERCADO	P	—					ADMINISTRADOR	VISITA A HOSPITALES
	R							
3. SELECCIÓN DE PERSONAL	P		—				ADMINISTRADOR	ENTREVISTAS,
	R							
4. CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	P			—			ADMINISTRADOR	EVALUACIÓN CURSO DE INDUCCIÓN
	R							
5. CREAR INICIATIVA DEL PERSONAL	P				—		NUTRIOLOGO	CURSOS, MOTIVACIÓN, LIDERAZGO
	R							
6. DIFUNDIR EN OTROS ESTADOS	P					—	NUTRIOLOGO	PARA CONOCER EL SERVICIO MEDIANTE PAGINAS WEB, REVISTAS MÉDICA.
	R							

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	FRP01		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 1/2

FORMATO PARA ANALISIS DE PUESTOS

1. DATOS GENERALES

- 1.1. Nombre del puesto
- 1.2. Departamento
- 1.3. Área
- 1.4. Jefe inmediato superior (reporta a)
- 1.5. Jornada de trabajo
- 1.6. Localización física
- 1.7. Localización en la organización

2. DESCRIPCIÓN GENERICA

3. DESCRIPCION ESPECÍFICA

- 1.1 Funciones continuas
- 3.2. Funciones periódicas
- 1.2 Funciones ocasionales

2. ESPECIFICACIONES

- 2.1 Escolaridad
- 2.2 Conocimientos especiales
- 2.3 Idiomas
- 2.4 Experiencia
- 2.5 Capacitación requerida
- 2.6 Conocimientos en Alimentos
- 2.7 Conocimientos en pacientes Diabéticos
- 2.8 Conocimientos de computación
- 2.9 Iniciativa
- 2.10 Esfuerzo mental
- 2.11 Esfuerzo físico
- 2.12 Habilidad y destreza

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Por el trabajo de otros
- 3.2 Por equipo de trabajo y valores

SERVICIO ALIMENTARIO PARA UN HOSPITAL PARA PACIENTES DIABÉTICOS.	FRPO1		
	EDICION: 1	REVISION: 0	HOJAS: 2/2

- 3.3 Por relaciones
- 3.4 Por manejo de datos confidenciales
- 3.5 Por resultados numéricos
- 3.6 Por los pacientes del Servicio Alimentario

4. CONDICIONES DE TRABAJO

- 4.1 Ambiente físico
- 4.2 Tipo
- 4.3 Riesgos de accidentes de trabajo
- 4.4 Riesgos por enfermedades profesionales

5. PERFIL

- 5.1 Edad
- 5.2 Sexo
- 5.3 Estado civil
- 5.4 Rasgos físicos deseables
- 5.5 Características psicológicas deseables
- 5.6 Interesados en el servicio a los demás