
PROVEAL
Proveedora de Alimentos

- **INFRAESTRUCTURA**

PROVEAL, presta el Servicio de Suministro de Alimentos cuenta con la infraestructura física del Servicio de Alimentación del Hospital FRAY LUIS DE LEON en Plato - Magdalena

Esta se encuentra ubicada en un lugar aislado de cualquier foco de insalubridad que represente riesgos potenciales para la contaminación del alimento; sus accesos y alrededores se mantienen, libres de acumulación de basuras, aguas estancadas y otras fuentes de contaminación; la planificación física del servicio está acorde con las funciones que en él se cumplen, siendo las más comunes: recibo, almacenamiento, procesamiento y distribución de alimentos, así como lavado, aseo, disposición de basuras y desperdicios.

Para cada una de estas actividades se tiene destinada un área de trabajo específica e independiente, teniendo en cuenta que los requerimientos varían de acuerdo con el tamaño del espacio físico destinado al servicio y a las funciones que en él se cumplen. Así mismo cuenta con una oficina para ejercer las Labores Administrativas relacionadas con la producción y distribución de alimentos para el área hospitalaria a cargos de las Dietistas Nutricionista y Otra para ejercer el manejo netamente administrativo a cargo del Administrador.

- **Área de Recibo de Alimentos**

En esta área, se realiza la verificación de la calidad y cantidad de los productos recibidos, para luego ser llevados al área de almacenamiento; previo proceso de pre-alistamiento.
Estas se encuentran localizadas cerca la una de la otra.
Este lugar permanece limpio y protegido de cualquier contaminación ambiental y cuenta con una balanza para pesar alimentos.

- **Área de Almacenamiento**

Es el sitio específico para almacenar los alimentos, en la cual no se realizan actividades diferentes. En esta área se lleva un control estricto de la rotación de los productos,

aplicando el criterio de que los primeros alimentos y productos en entrar son los primeros en ser utilizados y salir de las bodegas.
Existen dos tipos de almacenamiento de acuerdo con las características de los alimentos recibidos:

- **ALIMENTOS PERECEDEROS**: en su mayoría se colocan en almacenamiento refrigerado o congelado, teniendo en cuenta las condiciones de temperatura, humedad y circulación del aire que requiere cada alimento. Se debe lleva a cabo control de temperatura y humedad que garantiza la conservación de los productos.

- **ALIMENTOS NO PERECEDEROS**: su almacenamiento es seco. Se utilizan canastillas plásticas recubiertas con plásticos y estibas con separación mínima de 15 centímetros con respecto a las paredes y 10 cm del piso, de tal manera que facilita su inspección, limpieza y desinfección. Las paredes y techos de las zonas de almacenamiento son de superficies de fácil limpieza, lisas, de materiales no porosos y de color claro. Las superficies de los pisos son de granito, lisos no absorbentes.

- Los alimentos se revisan y se limpian antes de trasladarse a las áreas de almacenamiento.

- Todas las instalaciones de almacenamiento se mantienen limpias y en buenas condiciones higiénicas. Adicionalmente periódicamente se da salida a productos y materiales inútiles o dañados, para facilitar la limpieza de las instalaciones y eliminar posibles focos de contaminación.

De acuerdo con el peso del producto se organizan en la siguiente forma:
Los productos de vidrio, latas y productos pesados, en general, están ubicados en la parte inferior de los estantes del almacén y los productos livianos están ubicados en la parte media y superior de los mismos de acuerdo con la fecha de vencimiento.

- **Almacenamiento Seco**

- Se cuenta con un cuarto de almacenamiento con aire acondicionado en la cual se ubican alimentos tales como: sal, azúcar, arroz, aceite, panela, cereales, harinas, galletas, leguminosas, chocolate, etc.

- El almacenamiento de los productos se realiza ordenadamente en estantes.

- Se Hace la rotulación respectiva.

Se mantiene la temperatura adecuada, con ventilación apropiada (artificial), que impida el deterioro de los alimentos.

- **Almacenamiento Frío**

Los alimentos que, por su naturaleza, permiten un rápido crecimiento de microorganismos indeseables, tales como las carnes, pollo, leche líquida, queso, particularmente los de mayor riesgo en salud pública, se almacenan en su

Respectivo cuarto frio con las temperaturas propias para su almacenamiento. Se distribuye de la siguiente manera:

Se cuenta con un refrigerador para almacenar. Para los despachos se cuenta con un refrigerador.

- **Almacenamiento de Productos no Comestibles**

Los elementos de limpieza se almacenan en un lugar específico alejados de los alimentos.

- **Área Preparación de Alimentos – Cocina**

El área de elaboración de alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Los pisos son de material de granitos, resistentes, no porosos, impermeables, no absorbentes, no deslizantes.

- Las paredes son de materiales resistentes, impermeables, no absorbentes y de fácil limpieza y desinfección, con una altura adecuada, acabado liso y sin grietas, con pinturas epoxicas de color beige.

- Los techos están construidos con material superboard eternit que evita la acumulación de suciedad, con ventanales de vidrio que facilitan la entrada de la luz.

- El área de preparación, cocción y servida de alimentos está dispuesta de manera que el personal realiza sus tareas eficientemente y con un mínimo de entrecruzamientos.

- **Área de Distribución.**

La servida de los alimentos se realiza en bandejas en acero inoxidable, rotuladas con el número de habitación y tipo de dieta, para lo cual se utilizan pinzas o cucharas para evitar el contacto con las manos y luego ser llevadas a los carros termos para su distribución en los diferentes servicios en el menor tiempo posible.

Es de fácil acceso, amplio, con colores claros, los mesones son de acero inoxidable, material fácilmente lavable; en un área aledaña contamos de lavamanos para los Operarios de Nutrición.

- **Área de Lavado**

Tenemos una sección para manipular y lavar el menaje en buenas condiciones sanitarias; el lavado de utensilios se hace con agua potable corriente y jabones industriales sin color ni olor. En esta área y previo al lavado se hace la remoción y recolección adecuada de los desperdicios; en este sentido, es estrictamente indispensable disponer de elementos suficientes y adecuados para la recolección y eliminación de basuras.

- **Implementos de Aseo.**

Contamos con implementos de aseo como escoba, trapero, recogedor de basura, balde, cepillo para piso, detergente, desinfectante y cepillo para uñas.

- **Instalaciones Sanitarias**

La planta física cuenta con dos servicios sanitarios para el personal del servicio de alimentación, separados del área de preparación de alimentos; dotados de un sistema adecuado para la disposición de aguas residuales.
Los servicios sanitarios se mantienen limpios y con los recursos requeridos para la higiene personal, tales como papel higiénico, dispensador de jabón, implementos desechables o toallas de papel para el secado de las manos y papeleras.

- **Equipo y Menaje**

El punto de recepción de la materia prima está diseñado y mantenido de manera que se evita la contaminación del alimento, facilita la limpieza y desinfección de sus superficies y permite desempeñar adecuadamente el uso previsto, así como permite la secuencia lógica de cada proceso, el almacenista tiene una báscula para el adecuado control de recibo de materias primas.
En el área de distribución hay una balanza gramera para el control de las porciones servidas.
Estos equipos son sometidos a mantenimiento y calibración, y es registrado en un formato.
El menaje que se utiliza para distribuir los alimentos es desechable.
Los utensilios para servir como cucharones son de plástico, los coladores, ralladores, son de aluminio.

- **Recurso Humano**

- **Planta de Personal**

Contamos con un equipo de trabajo de 6 empleados distribuidos de la siguiente manera:

- NUTRICIONISTA DIETISTA 1
- ADMINISTRADOR Y/O ALMACEN 1
- COCINERO 2
- AUXILIAR DE DISTRIBUCION DE DIETAS Y DE COCINA 2

El administrador es la persona responsable de velar por la estabilidad laboral, los pagos de los salarios y las prestaciones sociales a que tengan derecho.

- **Personal Manipulador de Alimentos**

PROVEAL, garantiza que las personas encargadas de la manipulación de los alimentos tienen actualizados los certificados de salud y de capacitación en Manipulación de Alimentos expedidos por las empresas encargadas.

El manipulador de alimentos está entrenado para comprender y manejar el control de los puntos críticos que están bajo su responsabilidad y la importancia de su vigilancia o monitoreo. Además, debe conocer los límites críticos y las acciones correctivas a tomar supervisado por las nutricionistas.

- **Perfil**

- Mayor de 18 años alfabetizada.
- Tienen buen estado de salud certificada, se les realizo exámenes de laboratorio al ingresar en la empresa como requisito para poder ser contratados.

- Están capacitados en manipulación de alimentos y tienen certificación vigente.
- Tener experiencia comprobada en la preparación de alimentos.
- Buena actitud hacia el trabajo y disposición amorosa con los pacientes.
- Mantener buenas relaciones con el personal del HUFT.
- Mostrar inquietud e interés hacia el proceso de producción, conservación**,** distribución de alimentos, reciclaje y cuidado del ecosistema.

- **Estado de Salud**

Acorde al decreto 3075 de 1997 cap. 3 artículo 13, el estado de salud del manipulador de alimentos se detectará mediante el reconocimiento médico.

- El personal manipulador de alimentos paso por un reconocimiento médico antes de desempeñar esta función. Así mismo, deberá efectuarse un reconocimiento médico cada vez que se considere necesario por razones clínicas y epidemiológicas, especialmente después de una ausencia del trabajo motivada por una infección que pudiera dejar secuelas capaces de provocar contaminación de los alimentos que se manipulen. La administradora de la empresa tomará las medidas correspondientes para que al personal manipulador de alimentos se le practique un reconocimiento médico, por lo menos una vez al año.

- El administrador de la empresa tomará las medidas necesarias para que no se permita contaminar los alimentos directa o indirectamente a ninguna persona que se sepa o sospeche que padezca de una enfermedad susceptible de transmitirse por los alimentos, o que sea portadora de una enfermedad semejante, o que presente heridas infectadas, irritaciones cutáneas infectadas o diarrea. Todo manipulador de alimentos que represente un riesgo de este tipo deberá comunicarlo a la dirección de la empresa. Se abrió un registro por cada manipulador, para hacer el seguimiento de este aspecto. Igualmente, es importante, posterior a un examen positivo y luego de recibir tratamiento médico, verificar si se pueden realizar actividades de manipulación de alimentos.

- **Prácticas Higiénicas y Medidas de Protección**

Todo el personal que labora directamente en la manipulación o elaboración de los alimentos debe adoptar las prácticas higiénicas y medidas de protección que se establecen a continuación:

- Mantener una esmerada limpieza e higiene personal y aplicar buenas prácticas de higiene en sus labores, de manera que se evite la contaminación de los alimentos y de las superficies de contacto con éste.

- Se entregó a los empleados dotación que incluye: uniforme, gorro, tapabocas, delantal, bata y guantes, en la cantidad que permita el cambio necesario para evitar la contaminación de los alimentos. Los uniformes cumplen con los siguientes requisitos: sin botones, de color blanco el cual permite visualizar fácilmente su estado de limpieza, el delantal debe permanecer atado al cuerpo en forma segura para evitar la contaminación del alimento o accidentes de trabajo.

- Lavarse las manos con agua y jabón, antes de comenzar la labor, cada vez que salen y regrese al área asignada y después de manipular cualquier material u objeto que pudiese representar un riesgo de contaminación para el alimento.

- Mantener el cabello recogido y cubierto totalmente mediante un gorro. Será obligatorio el uso de tapabocas mientras manipula los alimentos.

- Mantener las uñas cortas, limpias y sin esmalte.

- Usar calzado cerrado, de material resistente e impermeable y de tacón bajo.

- La empresa suministrara guantes de látex, sin roturas o desperfectos, el material de los guantes es apropiado para la operación realizada.

- No se permite usar anillos, aretes, joyas u otros accesorios mientras el personal se encuentre realizando sus labores. En caso de usar anteojos, deben asegurarse a la cabeza mediante bandas, cadenas u otros medios ajustables.

- No está permitido comer, beber o masticar cualquier objeto o producto, como tampoco fumar, toser, estornudar o escupir en las áreas de producción o sobre los alimentos.

- El personal que presente afecciones de la piel o enfermedad infectocontagiosa deberá ser excluido o reubicado de toda actividad directa de manipulación de alimentos.

- Las personas que actúen en calidad de visitantes e ingresen a las áreas de preparación de alimentos deberán cumplir con las medidas de protección y sanitarias anteriormente mencionadas.

- **Actividades de los Manipuladores**

Son aquellas que se relacionan con la manipulación, almacenamiento, preparación, servida y distribución de los alimentos y el aseo de la unidad. Se destacan las siguientes:

- Recibir los artículos que ingresan al servicio, verificar las cantidades y la calidad de estos, y diligenciar los registros de inventarios establecidos.

- Velar por el almacenamiento y manejo apropiado de los alimentos.

- Preparar los alimentos de acuerdo con lo establecido en la minuta patrón y sus derivaciones.

- Mantener las áreas del servicio de alimentos en completo orden, aseo y desinfección.

- Cumplir y hacer cumplir las recomendaciones dadas sobre almacenamiento, conservación y manipulación de alimentos, calidad, higiene y seguridad.

- Velar por el mantenimiento del equipo y demás utensilios de cocina y comedor, vigilar que se utilicen de manera correcta y solicitar oportunamente su reparación o reemplazo.

- Los empleados deben estar siempre bien presentados y con el uniforme completo y limpio.

- Mantener buen clima organizacional y propiciar excelentes relaciones con los pacientes y el personal paramédicos.

Programa de Limpieza y Desinfección

Cada área debe tener por escrito todos los procedimientos de limpieza y desinfección dirigidos a la infraestructura de la unidad de servicio (cocina, áreas de almacenamiento, área de distribución, áreas de preparación, cuartos fríos), al equipo (estufas, hornos, refrigeradores, congeladores, etc.), al menaje, incluyendo los agentes y sustancias utilizadas, así como sus cantidades , formas de uso, frecuencia de aplicación y responsabilidad a los procedimientos de higiene de los manipuladores de alimentos.

El lavado de utensilios de preparación al igual que los mesones de acero inoxidable, se hace inmediatamente con agua potable corriente, detergente y cepillo, en especial las superficies donde se pican o fraccionan los alimentos, las cuales están en buen estado de conservación e higiene.

La limpieza y desinfección de los utensilios (batería pesada) que tienen contacto con los alimentos se hacen con elementos o productos que no generan ni dejan sustancias peligrosas durante su uso. Esta desinfección se realiza mediante la utilización de agua

potable.

El lavado y desinfección de los utensilios, así como de los puestos de trabajo, se realiza diariamente finalizado el proceso de distribución.

Se realiza una brigada de aseo semanal a la cocina en general suministrando la cantidad suficiente de elementos de limpieza y desinfección.

Los productos que se utilizan para la limpieza y desinfección son:

- Esponjilla de alambre BRIO
- Esponjilla multiuso BRIO
- Brillo Fino BRIO
- Desengrasante de horno ENJOY
- Paños Absorbentes FAMITEX
- Crema lava platos BLANCOX
- Detergente en Polvo DERSA
- Blanqueador Límpido JGB
- Limpiador de Piso PINOLINA
- Escobas TASK
- Trapero TASK
- Guantes Multiusos LATEXPORT
- Jabón Barra ORO

- **Programa de Residuos Sólidos (Basuras)**

En nuestras instalaciones, contamos con los elementos, recursos y procedimientos que garantizan una eficiente labor de recolección de los residuos sólidos, lo cual se hace observando las normas ambientales, de higiene y salud ocupacional establecidas, con el propósito de evitar la contaminación de los alimentos, áreas y equipos o el deterioro del medio ambiente. Como el HUFT tiene alcantarillado, no hay necesidad de tener fosa séptica.

El empleado que desempeña el cargo de oficios varios es el encargado de recoger, separar, sellar y llevar los residuos generados en la empresa al sitio asignado.

La frecuencia con que se realiza es tres (3) veces al día, es decir una vez terminado cada servicio (desayuno, almuerzo y comida).

La cantidad por corriente de residuos generados por la empresa en un día normal del suministro de alimentos por los tres (3) servicios es de:

ORGANICO	PAPEL Y CARTON
16.85	17

- **Clasificación de los Residuos Generados por la Cocina**

Los residuos se clasifican de la siguiente manera:

Residuos No Peligrosos:

Residuos Orgánicos:
Estos residuos se clasifican así:

• Material orgánico aprovechable o residuos orgánicos del proceso:

Corresponde a sangre, grasa, vísceras no comestibles, sobrante despresado, productos no conformes, devoluciones de producto y muestras de pollo, pescado, carnes guardadas para realizar análisis de ser requeridas, escobas en mal estado, residuos de alimentos, etc.

• Material orgánico no aprovechable o residuos ordinarios:
Corresponde a los residuos generados en la cocina, unidades sanitarias y en las oficinas como: servilletas, envolturas, residuos de las papeleras de los servicios sanitarios, barredura de exteriores, etc.

Residuos Inorgánicos:
Estos residuos se clasifican así:

• Material inorgánico aprovechable: corresponde al cartón, papel periódico, papel archivo, canecas plásticas, bolsas plásticas limpias, pasta plástica, rollo de cartón, costales de fibra, vasos desechables, pitillos, desechos tubulares pasta, estivas, etc.

• Material inorgánico no aprovechable: Vinilpel, plástico sucio, bandejas de icopor, ganchos, papel aluminio, empaques de tetrapack, escombros, materiales, elementos agregados sueltos, entre otros.

- **Programa de Residuos Sólidos (Basuras)**

En nuestras instalaciones, contamos con los elementos, recursos y procedimientos que garantizan una eficiente labor de recolección de los residuos sólidos la cual es transportada al terminar cada labor al lugar dispuesto por el HUFT, H O S P I T A L F R A Y L U I S D E L E O N , en cada labor terminada, lo cual se hace observando las normas ambientales, de higiene y salud ocupacional establecidas, con el propósito de evitar la contaminación de los alimentos, áreas y equipos o el deterioro del medio ambiente. Como el HUFT tiene alcantarillado, no hay necesidad de tener fosa séptica.

- **Programa de Control de Plagas**

Las plagas, entendidas como insectos y roedores, son objeto de un programa de control específico; contemplamos acciones de orden preventivo e integral para el control de artrópodos y roedores con planeación de actividades, cronograma, productos a utilizar, responsables de las acciones, formatos de control y seguimiento a su cumplimiento.

El servicio de alimentación pertenece a la infraestructura del HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON por lo tanto ellos lo tienen incluido en el cronograma de fumigación a cargo de la empresa que ellos asignen.

DISTRIBUCION DE LA COCINA

- Área de Preparación de Ensaladas y Hortalizas
- Área de Distribución de los Alimentos
- Área de Carro termos Pisos
- Área de Lavado de menaje
- Área de Almacenamiento Detergentes
- Área donde se sirven las Sopas
- Almacén o Despensa
- Área de Cocción
- Área de Preparación de Jugos y Meriendas
- Área de Preparación de Alimentos
- Comedor Empleados
- Oficina de Nutrición
- Baño Hombres
- Baño Mujeres
- Área de Recibo de Alimentos
- Oficina Administrativa

- **FOTOGRAFIAS DE LAS AREAS DE LA COCINA DEL HUFT**

• PROGRAMA DE CAPACITACION PARA EL PERSONAL DEL SERVICIO DE ALIMENTACION

PROGRAMA DE CAPACITACION. Dirigido al programa de manipuladores de alimentos que labora en la empresa, decretando la capacitación de buenas prácticas de manufactura e higiene y manipulación de alimentos, abalando de esta manera que se cuente con persona idóneo y asegurando la excelente prestación del servicio.

- **INTRODUCCIÓN**

La capacitación constituye un factor importante para que, un trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la autoestima y el ingenio creativo del trabajador.

- **OBJETIVO**

Proponer los conocimientos necesarios al personal operativo para lograr identificar y minimizar los riesgos de ocurrencia de Enfermedades Trasmitidas por Alimentos, conceptos básicos sobre alimentación, nutrición y dieto terapia para que sean aplicados en la ejecución diaria de sus labores teniendo en cuenta las B.P.M.

- **JUSTIFICACIÓN**

El activo más importante en una organización Empresarial está representado por el personal implicado en las actividades laborales. Esto es de especial importancia en una Institución, en la cual la conducta y el rendimiento de los individuos influyen directamente en la calidad y la optimización del servicio.

Un personal motivado es pilar fundamental en que las organizaciones exitosas sustentan sus logros.

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos y funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes le prodiguen diariamente. También son importantes el ambiente laboral y la medida en que este facilita o inhiba el cumplimiento del trabajo de cada persona.

- **TEMAS A DESARROLLAR**

4.1. Sensibilización en Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos

- Objetivos
- Metodología
- Subtemas y desarrollo
- Buenas prácticas en manipulación de alimentos
- Protección de los alimentos de posibles contaminantes
- Cuidados en la etapa de producción de alimentos
- Actitudes del manipulador de alimentos
- Procedimientos estándar de higiene operacional
- Seguridad alimentaria
- Seguridad nutricional

- **Requisitos Higiénicos de Producción de Alimentos**

- Objetivos
- Metodología
- Subtemas y desarrollo
- Requisitos higiénicos de producción de alimentos
- Manejo higiénico de los grupos de alimentos
- La temperatura y el tiempo en los procedimientos culinarios

- **Prevención de la Contaminación Cruzada**

- Objetivo
- Definición
- Metodología
- Subtemas y desarrollo
- Aspectos generales de la contaminación cruzada
- Contaminación cruzada directa
- Contaminación cruzada indirecta
- Prevención de contaminación cruzada microbiológica
- Prevención de contaminación cruzada física y química
- Posibles situaciones críticas y acciones correctivas generales
- Control de límites críticos de procesos

- **Plan de Saneamiento**

- Objetivos
- Metodología
- Subtemas y desarrollo
- Programa de limpieza y desinfección de instalaciones, equipos y utensilios
- Programa sobre el manejo de desechos sólidos y líquidos
- Programa y cronograma de control de plagas y roedores

• PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA POTABLE

OBJETIVO

Garantizar que el agua que se utiliza Distribuciones Alexa en los procesos de elaboración de los alimentos, así como la utilizada en la limpieza de superficies, objetos y materiales que puedan entrar en contacto con los alimentos sea apta para el consumo humano.

- **Higienización del agua**

  Métodos para potabilizar el agua:
  - Cloración
  - Es el más eficaz
  - Es capaz de eliminar a la mayoría de los microorganismos presentes en el agua.

Contamos con un programa de comprobación de la calidad del agua, ya el agua procede de una entidad privada (ESMAG) pero antes de llegar a nuestras instalaciones ha pasado por dos albercas que se encuentran dentro de las instalaciones del HUFT.

- Documentos y Registros

Registro de control del cambio del filtro que constará:
- Fecha y hora
- Identificación del punto de medida
- Resultado de la determinación
- Firma del responsable

Registro de análisis del agua, dónde aparecerán:
- Lugar
- Fecha y hora de la toma de muestras
- Resultados analíticos
- Métodos utilizados
- Identificación del laboratorio

El agua utilizada por el Servicio de Alimentación del HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON para la asistencia de alimentación proviene del Acueducto de Santa Marta y Plato el servicio que presta la Empresa privada de la ciudad.

Para verificar su potabilidad la empresa PROVEAL practicara exámenes microbiológicos de la siguiente manera:

- Se le pedirá a la empresa privada de la ciudad que tome muestra en la entrada del Hospital.
- Se tomará muestra de distintos puntos del Hospital.
- Se tomará muestra dentro de la cocina y se mandará a analizar en un laboratorio privado.

- **PROGRAMA DE CONTROL DE PROCESOS**

Programa de control de proceso. Determinar los procedimientos adecuados que permiten realizar las operaciones de limpieza y desinfección de forma tal que garantice la eficacia y eficiencia de los procesos, así como la inocuidad y seguridad alimentaria.

MANUAL DE PROCESOS

Es la recopilación en forma de texto que recoge minuciosa y detalladamente todas las instrucciones que se deben seguir de una manera sencilla para que sea fácil de entender y permita a su lector desarrollar correctamente la actividad propuesta sin temor a errores.

Procesos: Es la secuencia de pasos necesarios para realizar una actividad.

Procedimientos: Es la gestión del proceso.

Un manual permite conocer el funcionamiento interno, de tareas, ubicación y requerimientos de los puestos responsables. Ofrece las siguientes ventajas:

Interviene en la consulta de todo el personal.

Facilita labores de auditoría, evaluación y control interno.

Aumenta la eficiencia de los empleados. Indicando lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

A continuación, describimos los procesos más trascendentales manipulados en el servicio de alimentación:

- Descongelación de alimentos: se utilizan tres métodos:
  - Descongelación-cocción: Se descongela el producto para consumirlo inmediatamente. Se cuece directamente el producto congelado. En este método se unen la rapidez y la seguridad sanitaria.
  - Descongelación parcial: Se sacan porciones individuales congeladas a partir de productos congelados. En este caso se eleva la temperatura del producto hasta -5ºc, donde el 60-70% del agua está avía en forma de hielo, pero la consistencia del producto permite la manipulación y preparación de las raciones. El producto se re congela a continuación inmediatamente.
  - Descongelación-transformación: La descongelación completa esta es necesaria para efectuar sin dificultad operaciones como el deshuesado de carcasas de aves, piezas de carne, etc.

- **Procedimiento Operativo Estándar de Descongelado de Carnes**

- Descongelación a chorro:

1. Se coloca la proteína congelada en una tina debidamente protegida con una envoltura impermeable para evitar que el producto absorba agua.

2. El agua debe ser potable.

3. La proteína no se debe dejar descongelar por encima a una temperatura mayor a 5 ºc ya que la temperatura ideal debe ser entre 0 y 5 ºc.

- Descongelado por cadena de frio:

- La proteína se saca congelada del cuarto de frio a una temperatura a -18 ºc y se lleva a una nevera de refrigeración a una temperatura entre 0 y 5 ºc para así llevar la cadena de frio y el producto se mantenga con sus características normales (textura, color, sabor y olor) la proteína se debe sacar 24 horas con anterioridad.

- No dejar por más de dos horas sobre a temperatura ambiente ya que es riesgoso. Aun cuando el centro del alimento este congelado todavía, su capa superior se encuentra en la "zona de peligro".

- **Protocolo para Descongelar Carnes y Pescados:**

1. El tiempo de descongelación de las carnes y los pescados es similar, aproximadamente 5 horas.

2. Los productos de gran tamaño, como son los pollos, la carne para asados y guisados y los pescados enteros, tienen que ser descongelados en el frigorífico, en recipientes cubiertos, durante 12 a 24 horas antes de empezar a cocinar.

3. Nunca se debe descongelar la carne bajo el grifo del agua caliente.

4. Los alimentos de dimensiones pequeñas, como los filetes, si pueden descongelarse a temperatura ambiente, ya que el tiempo que requieren es breve y el riesgo de que se estropeen es muy bajo.

5. La carne y el pescado cortados en rodajas o filetes, que estén completa o parcialmente congelados, pueden ser puestos directamente en la sartén.

- **Procedimiento Operativo Estándar para la Elaboración de Frituras.**

  - Escurrir aquellos alimentos que hayan sido previamente lavados (vegetales).
  - Aumentar la frecuencia de reposición del aceite y realizar un filtrado diario del mismo en el caso de alimentos empanados o rebozados (milanesas, croquetas, otros).
  - Freír los alimentos de origen marino en equipos de uso exclusivo y aumentar la frecuencia de reposición con aceite nuevo.
  - Utilizar preferentemente aceites de estabilidad oxidativa adecuada a la temperatura de fritura.
  - La temperatura del aceite de fritura al momento de agregar el alimento debe
  - estar comprendida entre 170 y 190 ºc.
  - La cantidad de alimento agregado al aceite de fritura no debe producir un descenso mayor a 50 ºc en la temperatura de éste.
  - Cuando no haya alimento en el recipiente para freír, mantener el equipo apagado o disminuir la temperatura del aceite a valores menores a 120 ºc.
  - Mantener el aceite caliente en ausencia de alimento durante el menor tiempo posible.
  - Mantener la temperatura del aceite por debajo del máximo recomendado durante todo el proceso.
  - Lavar el equipo de fritura con regularidad, enjuagar y secar.
  - Proteger de la luz, manteniendo el equipo cerrado o tapado cuando no está en uso.
  - Realizar un filtrado diario, con el equipo apagado y el aceite a baja temperatura.
  - Reponer el nivel inicial con aceite fresco de acuerdo con un programa elaborado
  - En función de la cantidad de alimento a freír, la cantidad absorbida por éste y la frecuencia de uso.
  - Desechar el aceite de fritura cuando se observe una o más de las siguientes evidencias cualitativas de su deterioro:

    - Olor desagradable
    - Oscurecimiento intenso
    - Aparición de humo a la temperatura usual de fritura
    - Aumento de la viscosidad

• PROGRAMA DE CONTROL DE PROVEDORES

La finalidad del plan de Control de Proveedores es garantizar el origen y la seguridad alimentaria de los productos y servicios que nos suministran las empresas que abastecen a la cocina o servicios anexos a la restauración. Al igual que otros prerrequisitos, este Plan está compuesto por el documento principal que nos indica cómo llevarlo a cabo, así como por los registros que se deben complementar para dejar registro escrito de los controles realizados.

Son muchos los factores que debemos tener en cuenta a la hora de seleccionar un proveedor, el más importante de todos es que el proveedor que escoja PROVEAL, debe presentarnos fotocopia del documento completo del Registro Sanitario o Autorización Sanitaria para comprobar que el RSI continúa en vigor.

Aunque en las empresas pequeñas es frecuente que los proveedores sean tan sólo distribuidores, es decir, un intermediario entre el productor y nosotros. En todo caso debemos exigirle que nos acredite que la empresa que le suministra los productos cumple los requisitos exigidos. Además, en cualquiera de los casos, nosotros mismos, como clientes, podemos exigir que nuestros proveedores acepten auditorías independientes realizadas por personas cualificadas de nuestra empresa.
Este es el sistema que utilizan las grandes superficies, garantizando así que todos sus productos cumplen el 100% de las exigencias de compra definidas por la empresa a sus proveedores.

Cada vez que se recepciones mercancía también se debe comprobar la limpieza y el correcto almacenamiento dentro del vehículo del transportista, comprobando además que no se transportan productos no alimentarios junto a alimentos y bebidas. En resumen, la documentación que debemos reunir para cada lote de mercancía recibida por proveedor es la siguiente:

- Registro de control de materias primas.
- Albarán original y copia del pedido (controlar que aparece fecha de entrega, productos detallados e identificación completa del proveedor)
- Informe de incidencias, en caso de que se detecten.

En caso de que cualquiera de las exigencias legales o por parte de la empresa no se cumpliera se debe tomar nota de la incidencia y de la acción correctiva llevada a cabo (es muy frecuente optar por la devolución del producto).

Periódicamente se comunicará a cada proveedor las incidencias detectadas y las medidas adoptadas en cada caso. De esta forma disponemos de una prueba documental de que el proveedor ha sido avisado de las anomalías ocurridas.

La empresa deberá definir cuando un proveedor es dado de baja en función de las incidencias recogidas.

Los registros de control de la recepción exigirán que haya una persona disponible para realizar el control de temperaturas y el control visual y documental ante el proveedor.

Listado de los proveedores el cual se actualizará mensualmente

No.	NOMBRE	DIRECCION	TELEFONO
1	PLASTICOS JS	Calle 13 No. 8C-30	605 4213591
2	FIGORODEO	AV. FERROCARRIL N° 24-19	605 4215216 – 3114299558
3	PANADERIA BUCAROS	Diagonal 33A No. 9-97	3165202983 –605 4336385
4	PESCADERIA CENTRAL	Calle 12 No. 11-47	315720233 – 605 4314481
5	PANADERIA TALLER HOSPITAL	HOSPITAL CENTRAL	3022162177
7	HUEVOS KIKE	Av. Ferrocarril	605 4300831
8	LACTEOS DEL CESAR	Carrera 16 No. 7-57	605 5727800
9	POLLOS HUCANA	Diagonal 34 No. 19-74	6054202708
10	MAKRO SUPERMAYORISTA	Transversal 9 No. 17A-130	605 4328150
11	CECOSUD COLOMBIA S.A.	Centro Comercial Ocean Mall	3216949354
12	Éxito	Carrera 20 N° 20-89	605 4368059
13	ANA CAMILIA COSTA MISAR	Cra 12 No. 10-16 Mercado Publico	3013376637
14	DISTRIBUIDORA DE QUESO MARHANATHA	Cra 17 No. 22-38	3008132004
15	YEISMI BELLO IBAÑEZ	Cll 29 J1 No. 30-99	3105414510
16	EXPENDIO BAQUERO	Cll 13 NO. 9-51 Mercado Publico	3164507029
17	JERONIMO MARTIS COLOMBIA SA.S	Cll 29 No. 15-76	
18	ABATTA S.A.S	Cra 9 No. 13-01 Mercado Publico	3162986519

• PROGRAMA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES

Programa de aguas residuales. Dirigido al personal que está en contacto directo con los alimentos en su proceso de pre-preparación producción manipulación y servicios final.

OBJETIVO

Debemos identificar el tipo de tratamiento que el HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON lleva a cabo a las aguas residuales para poder establecer las características de la contaminación que pueden generar.

PROVEAL, se encuentra ubicada dentro de las instalaciones del HOSPITAL FRAY LUIS DE LEON, por lo tanto, las aguas residuales de la cocina pasan por la acometida del alcantarillado de este.

- **PLAN DE MUESTREO**

Plan de muestreo. El muestreo es uno de los aspectos más importantes a tener en cuenta para asegurar la inocuidad de los alimentos ya que se realizan controles fisicoquímicos, microbiológicos y organolépticos des las materias primas hasta el medio de muestra representativas que arrojan resultados cualitativos y cuantitativos que permiten determinar si el producto es conforme a los estándares de calidad brindando confianza y seguridad al consumidor

La empresa toma muestra de referencia de los alimentos que suministramos en los tres tiempos de servicio como, por ejemplo:

- Bebidas Frías
- Bebidas Calientes
- Proteínas
- Energético
- Regulador
- Plato Constante (Arroz)

Todas estas muestras se guardan en congelación a -18 grados en bolsas ziploc y se le llevan su respectiva planilla de control de la siguiente manera:

- Fecha
- Hora
- Nombre del servicio
- Responsable

Dichas muestras se guardan durante 72 horas y después se desechan.

- **PROGRAMA DE TRAZABILIDAD**

Programa de trazabilidad. Con este programa se desea identificar lotes de producción de manera precisa y clara de seguridad. La estructura de registro será elaborada con el fin de hacer una ruta, donde se pueda ubicar y seguir el proceso que sufrió dicho producto con la identificación del producto de todas las etapas del proceso.

La productora de alimentos.

PROVEAL, continuamente ha estado en la búsqueda del mejoramiento de la calidad en sus procesos y productos terminados actualizando toda la documentación respectiva, la cual incluye la implementación del programa de trazabilidad en primer lugar, para dar cumplimiento total a la legislación colombiana; en segundo lugar, siendo su enfoque principal asegurar inocuidad a los pacientes ya que cumplir las normas además de ser una obligación es un arma de fidelización.

El programa de trazabilidad, es un requerimiento que debe ser prioridad en cualquier empresa de alimentos, porque es el apoyo o soporte en cuanto al tema de seguridad alimentaria, ya que al HUFT día a día le interesa conocer sobre los orígenes de los alimentos que suministramos a los pacientes, asegura la credibilidad de consumo y se llegan a soluciones rápidas, eficaces y coordinadas ante cualquier riesgo; a los empresarios les interesa garantizar la trazabilidad de su producción hasta su destino final puesto que controlan el proceso de sus productos, manejando un sistema implementación continuo de primero controlar y segundo gestionar.

Razones para la implementación del programa de trazabilidad Distribuciones y Suministros PROVEAL

Razones de Calidad:

- Mejora de control y cuidado de los productos.
- Devolución de la información a productores.
- Identificación de lotes, monitorización y mejora del proceso de producción.

Razones de Seguridad Alimentaria:

- Identificación rápida de orígenes y causas de problemas alimentarios.
- Localización e inmovilización de productos en la cadena de suministro, control y retirada de productos.
- Mejora del control de alimentos.

En definitiva, la trazabilidad consiste en la capacidad para reconstruir la historia o recorrido de nuestro producto. Toda la información capturada debe ser unificada y procesada en una base de datos.

Trazabilidad de proceso (interna):

Se trata de relacionar los productos que ha recibido la empresa, las preparaciones éstos han seguido dentro de la misma y la dieta final.

Esta parte del sistema relativo al proceso interno al que es sometido el producto dentro de cada empresa puede ayudar en la gestión del riesgo y aportar beneficios.

Trazabilidad hacia delante:

PROVEAL, suministra dietas a pacientes, lo cual es entregada por los Operarios de Nutrición. A partir de este punto los productos quedan fuera del control de la empresa. Cuando los productos se despachan, los registros deben servir como vínculo con el sistema de trazabilidad de los pacientes.

Sin un adecuado sistema de registros de los productos entregados, la trazabilidad de la cadena alimentaria podría quebrarse completamente.

CONCLUSION

Implementar un sistema de calidad a través de gestiones integrales y eficaces garantiza la inocuidad en las diferentes fases de la preparación de los alimentos conservando sus atributos organolépticos desde su elaboración hasta el consumo final. Debe existir una interdependencia dinámica en el cumplimiento de las medidas de calidad entre las áreas que intervienen en el proceso con el compromiso de cumplimiento a largo plazo si se fortalecen constantemente todas las acciones establecidas.

La continuidad y el sostenimiento de los programas de calidad deben ser un objetivo imperturbable dentro de la dirección organizacional de la empresa que pertenece al sector de suministro de alimentos, llevando a cabo todos los lineamientos determinados en cada uno y ajustando los cambios pertinentes, según la variación en el funcionamiento de producción.

Poder seguir el rastro a un producto desde la recepción de las materias primas, pasando por su transformación, hasta llegar al punto de entrega; favorece la seguridad de este a lo largo de la cadena alimentaria, la trazabilidad es un programa de apoyo para detectar y corregir posibles desviaciones estructurales complementando así el mejoramiento continuo de la calidad en la empresa.

La proveedora de alimentos cuenta actualmente con un programa de calidad sólido con el fin de mejorar la calidad de la elaboración de los alimentos y la satisfacción de los pacientes permitiendo así involucrar nuevas líneas de mejoramiento continuo.

- **PROGRAMA DE MANTENIMIENTO**

Programas de mantenimiento. En cumplimiento de la normatividad y buenas prácticas de manufactura, todos los servicios serán diseñados manteniendo un flujo adecuado para materias primas, personal y procesos, previniendo contaminación cruzada y desde luego garantizando la inocuidad de todos los alimentos que elaboran.

INTRODUCCION

Por medio de este programa se describe los tipos de mantenimiento para cada uno de los electrodomésticos y equipos de la cocina, con el objetivo de identificar las operaciones y cuidados necesarios para que se vea reflejado en una reducción de costos de producción y un aumento de la disponibilidad, la cual evitara recargos o medios necesarios.

Dicho Programa de Mantenimiento diseñado para cada utensilio y equipo en el que se detallaran las acciones necesarias para su mantenimiento, se detallaran a continuación:

1. **Programa de Mantenimiento de la Cocina:**

1.1. Estufas:

Mantenimiento de tipo: Preventivo

Periodo para realizar: Diaria y semanalmente.

Descripción del proceso de mantenimiento: Todos los días al término de la jornada de trabajo debe realizarse una limpieza del equipo, remojando en agua con un buen disolvente de grasas, raspándole primero la materia encostrada.
Cada semana se deberán lavar los quemadores y rejas en una solución de soda salina o en algún otro disolvente de grasa, lavando también los puestos que se encuentren taponados.

1.2. Plancha:

Mantenimiento de tipo: Preventivo

Periodo a realizar: Diariamente.

Descripción del proceso de mantenimiento: Se debe revisar a diario y evitar la acumulación de residuos. Mantener limpio el depósito de la grasa, lavando con una solución disolvente. Con lo que respecta la rejilla este también lavar con una fibra metálica, enjuagando posteriormente y finalizar con el secado.

1.3. Hornos:

Mantenimiento de tipo: Preventivo

Periodo para realizar: Diariamente (después de usarse).

Descripción del proceso de mantenimiento: Después de apagado el equipo se debe esperar a que se enfrié para poder limpiar, esto se realizara después de ser usado, se prepara una solución con agua y un líquido desengrasante el cual utilizara con un trapo para quitar primeramente el exceso de grasa y algún otro residuo y posteriormente se enjuagara el trapo para continuar con el paso anterior las veces que sean necesarias hasta lograr la limpieza del equipo.

1.4. Refrigeradores:

Mantenimiento de tipo: Operativo

Periodo para realizar: Diaria y quincenalmente

Descripción del proceso de mantenimiento: Todos los días debemos revisar dicho equipo para eliminar productos descompuestos y residuos, y así poder también identificar superficies sucias para posteriormente limpiar con un trapo limpio y mojado. Se recomienda que quincenalmente el refrigerador sea desconectado por completo para realizar una profunda limpieza del mismo retirando los productos que el mismo contenga y así poder mover las piezas que sean desprendibles para poder lavarlas y secarlas por separado, por otro lado con lo que respecta a la estructura interior fija, esta primeramente se le retiraran residuos para que seguido de dicho acto se proceda a la limpieza con una fibra suave para limpiar utilizando agua y algún detergente liquido suave, después secar dicho jabón , tratando de retirar el exceso e ir enjuagando con dicho trapo y finalmente secar y colocar las piezas que primeramente fueron lavadas y secadas por separado.

1.5. Licuadora:

Mantenimiento de tipo: Preventivo y Operativo

Periodo para realizar: Diariamente (después de usarse)

Descripción del proceso de mantenimiento: Antes de utilizar el equipo se recomienda verificar cada una de las piezas del vaso para evitar que durante el funcionamiento cause algún imprevisto y si esto ocurriera evitar golpes o movimientos bruscos en el equipo. su mantenimiento diario se deberá lavar el vaso, desarmando la parte inferior para poder lavar a detalle y así remover residuos de comida, en lo que al motor confiere este deberá ser limpiado con un paño humedecido con agua, desengrasante, secar el motor o base y guardarlo.

1.6. Ollas, Sartenes y Calderos:

Mantenimiento de tipo: Preventivo y Operativo

Periodo a realizar: Diariamente (después de usarse)

Descripción del proceso de mantenimiento: Para estos utensilios se recomienda evitar quemar el fondo de los mismos, no debe dejar por mucho tiempo en el fuego sin el producto que se va a preparar esto genera aparición de una capa o lamina oscura en el utensilio Para su limpieza primeramente retirar residuos y posteriormente con una fibra aplicar un poco de agua y un desengrasante para eliminar el exceso de la misma, después enjuagar y limpiar con una solución jabonosa y tallar si es necesario y finalmente enjuagar nuevamente y secar.

CONCLUSIÓN

Los programas de mantenimiento preventivo de los equipos permiten garantizar un buen funcionamiento de este y así prolongar la vida útil del equipo, evitando el deterioro temprano y costo de reparación, es por esto por lo que se debe mantener un constante mantenimiento.