



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 1 de 7

1. Objetivo

Definir como organización que brinda servicios de salud, los requerimientos, condiciones y procedimientos en las que deberá de operar el servicio de alimentos que prestan servicios subrogados al CEMA, así como definir las medidas necesarias que la organización ha de emplear para la supervisión de estos servicios subrogados.

2. Alcance

El presente manual debe aplicarse dentro de todas las actividades que se desarrollen en el servicio de alimentos, y está al alcance de todo el personal profesional de la salud y/o administrativo ligado a la organización, personal de evaluación externa y/o auditores de certificación(es). Así mismo el presente manual debe estar si así lo solicitan, al alcance de las organizaciones que prestan servicios subrogados actualmente a la organización.

3. Receptor del servicio

Los servicios subrogados están dirigidos hacia la organización como área de servicio de alimentos.

4. Responsable.

Área de Alimentación y Nutrición.

5.- Áreas Involucradas.

AREA	RESPONSABLE	FIRMA
Área de alimentación y nutrición.	Nutriólogo	
Administración.	Gerente administrativo.	
Servicio de Alimentos.	Líder de comedor	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 2 de 7

6. Definición de las especificaciones de calidad de los servicios subrogados en CEMA

A continuación, se enlistarán las especificaciones de calidad que la organización ha definido en base a las necesidades del servicio, y a los estatutos que el consejo de salubridad general ha enmarcado en su Sistema Nacional de Certificación para Establecimientos de Salud, así como cumplir con las especificaciones descritas a continuación:

6.1. Universidad del Futbol y Ciencias del Deporte S. C.

6.1.1 Características y condiciones de entrega del servicio.

La organización se apega al cumplimiento de los principios y objetivos fundamentales del Gobierno Federal que permiten garantizar la calidad y seguridad de los alimentos y bebidas para mantener la salud de la población, se han expedido el Reglamento de Control Sanitario de Productos y Servicios (RCSPS última reforma publicada en el DOF el 14 de febrero de 2014) y la Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009. Prácticas de Higiene, para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios, y le corresponde a la Secretaría de Salud, a través de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), difundir y hacer cumplir dichos instrumentos.

De ahí que el presente documento tenga el objetivo de colaborar en el cumplimiento a la protección contra riesgos a la salud por el consumo de alimentos y bebidas por parte de la población. Una de sus principales funciones, es establecer los puntos a evaluar para mantener las condiciones sanitarias de los mismos.

De igual forma, tiene el propósito de brindar información sobre los aspectos técnicos que permitan identificar de manera ágil y sencilla aquellos puntos de mejora para darles oportuna atención y así cumplir de manera eficiente con las disposiciones sanitarias incluidas en la normativa antes mencionada.

Es de vital importancia que se apeguen a los puntos establecidos en esta normativa para reducir al máximo los riesgos a la salud, además de obtener algunos de los siguientes beneficios:

- ❖ El personal correrá riesgos innecesarios y trabajará más tranquilo, lo que te ayudará a tener una mayor productividad.
- ❖ Garantizar la inocuidad de los alimentos al mantener la higiene en el proceso de elaboración de los

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 3 de 7

mismos.

- ❖ Contribuir en el cuidado de la salud.
- ❖ Instrumento de auto capacitación para los aspectos importantes en la elaboración de alimentos y bebidas.

De ahí la importancia de realizar un enfoque sistemático y preventivo, que permitan identificar, evaluar y controlar los peligros asociados a la producción, proceso, manipulación, almacenamiento, transporte y distribución de los productos.

6.1.2 Cumplimiento de la legislación vigente aplicable.

a) La selección de las organizaciones que prestan servicios subrogados a la organización se ha realizado mediante un comité multidisciplinario y como primer requisito se define que las organizaciones prestadoras de servicios estén debidamente certificadas y cumplan con las normatividades mínimas en su funcionamiento (aviso de funcionamiento, responsable sanitario)

b) Deberá cumplir con la siguiente normativa:

Se cumple con los principios y objetivos fundamentales del área de alimentación y nutrición del Centro de Excelencia Médica en Altura que permitan garantizar la calidad y seguridad de los alimentos y bebidas para mantener la salud de la población, nos apegamos a la normativa vigente del reglamento de control sanitario de productos y servicios (RCSPS Última reforma publicada en el DOF el 14 de febrero de 2014) y la Norma Oficial Mexicana NOM - 251 -SSA1- 2009 prácticas de Higiene para el proceso de alimentos bebidas o suplementos alimenticios.

6.1.3 Aspectos relevantes de los sistemas críticos

- **Sistema de medicación:** se deroga por el servicio requerido, la naturaleza de la organización y el giro de la misma.
- **Prevención y control de infecciones:** Deberá contar con un programa de prevención y control de Infecciones para garantizar un servicio basado en la prevención de contagio de enfermedades causadas por microorganismos, que incluya los siguientes puntos.
- ❖ El personal es capacitado en el manejo seguro de los alimentos.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 4 de 7

- ❖ Se realiza de manera sistemática el control microbiológico del personal que interviene en la preparación de alimentos.
 - ❖ Se efectúan controles de calidad del agua que incluyen, al menos, nivel de cloración y búsqueda de Vibrio Cholerae de acuerdo a la legislación aplicable vigente.
 - ❖ La organización evalúa el servicio de alimentos mediante la implementación de una lista de verificación (CEMA-RG-NU-LV-10) el cumplimiento y apego a la normativa vigente
- **Sistema de gestión y seguridad de las instalaciones:** Deberá contar con programa interno de protección civil y capacitaciones a su personal para garantizar su servicio en caso de desastres.
 - **Sistema de competencias y capacitaciones de personal:** Deberá contar con un programa de gestión de calidad que abarque la capacitación de todo su personal.

6.1.4 Aspectos relevantes de metas internacionales de seguridad el paciente:

El personal deberá de conocer al menos las bases de las metas internacionales de seguridad del paciente.

- **Identificación correcta del paciente:** De manera estricta y protocolizada se deben corroborar dos datos esenciales de los pacientes, los cuales son: **Nombre completo y fecha de nacimiento.**
- **Mejorar la comunicación efectiva:** Para asegurar la comunicación efectiva, sobre alguna indicación expuesta por el personal clínico y no clínico se utilizara la bitácora de registros de resultados emitidos vía verbal o telefónica.

Deberá contar con un procedimiento interno de entrega- recepción de turno el cual garantice la comunicación efectiva entre sus colaboradores a fin de evitar confusiones y o retrasos en las ordenes de servicio.

- **Seguridad de los medicamentos de alto riesgo:** se deroga por el servicio requerido, la naturaleza de la organización y el giro de la misma.
- **Procedimientos correctos:** Se deroga por el servicio requerido, la naturaleza de la organización y el giro de la misma.
- **Reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención sanitaria:** Se implementa un proceso seguro

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 5 de 7

que minimize el riesgo de infecciones o enfermedades transmitidas por alimento que incluye los siguientes puntos:

- ❖ El personal es capacitado en el manejo seguro de los alimentos.
 - ❖ Se realiza de manera sistemática el control microbiológico del personal que interviene en la preparación de alimentos.
 - ❖ Se efectúan controles de calidad del agua que incluyen, al menos, nivel de cloración y búsqueda de Vibrio Cholerae de acuerdo a la legislación aplicable vigente.
 - ❖ La organización evalúa el servicio de alimentos mediante la implementación de una lista de verificación (CEMA-RG-NU-LV-10) el cumplimiento y apego a la normativa vigente
- **Reducir el riesgo de daño al paciente por causa de caídas:** se implementaran las acciones necesarias para reducir el riesgo de caídas de pacientes dentro de las instalaciones.

6.1.5.-Definición de supervisión de las especificaciones de calidad de los servicios subrogados en la organización:

Es la herramienta que permite valorar objetivamente el desempeño de los proveedores semestralmente, en términos de cumplimiento, calidad y servicio al cliente, determinando así su efectividad en el suministro de bienes y servicios, además de contribuir al desarrollo y mejora continua del proveedor.

- a) **Características y condiciones de entrega del servicio (20):** Este criterio evalúa los beneficios ofrecidos por el proveedor antes, durante y después del servicio. Es decir, capacidad de respuesta, soporte técnico, la solución oportuna de las quejas o inconvenientes.
Este criterio evalúa trabajo o servicio realizado, iniciativa y cooperación, profesionalismo en la prestación del servicio.

Cumplimiento de la legislación aplicable vigente (20): Este criterio evalúa el apego a la normativa vigente del reglamento de control sanitario de productos y servicios (RCSPS Última reforma publicada en el DOF el 14 de febrero de 2014) y la Norma Oficial Mexicana NOM - 251 -SSA1- 2009 prácticas de Higiene para el proceso de alimentos bebidas o suplementos alimenticios.

Modelo de la seguridad del paciente (20): Este criterio evalúa la implementación de procesos

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 6 de 7

seguros, es decir, que ayuden a prevenir que sucedan eventos adversos o eventos centinela, para lo cual es necesario definir parámetros que sirvan como barreras de seguridad.

- a) **Aspectos relevantes de los sistemas críticos (20):** Este criterio evalúa el trabajo en colaboración, el cual se logra cuando se toma en cuenta a los involucrados en los procesos que, como expertos, conocen buenas prácticas, tomando en cuenta el contexto de la organización, analizar y definir la mejor forma de hacer las cosas.
- b) **Aspectos relevantes de metas internacionales de seguridad del paciente (20):** Este criterio evalúa el apego a las estrategias prioritarias para acreditar la calidad y seguridad de la atención de la organización que adoptan estas acciones para la seguridad de los pacientes.

6.1.6-Aplicación de la evaluación:

La evaluación de proveedores se aplica semestralmente a través de la cedula de evaluación de proveedor CEMA-RG-ADM-CP-03/V.5.0. En caso que el usuario solicitante manifieste inconformidad frente al servicio prestado por el proveedor, este podrá solicitar la aplicación de la correspondiente evaluación, antes del tiempo establecido. Esto con el fin de tomar las acciones pertinentes.

Categoría	Puntuación	Acciones a seguir	Reevaluación
Excelente	91-100	Se informa los resultados al proveedor para que mantenga la puntuación obtenida	Se realiza semestralmente
Bueno	71-90	Se revisan los resultados con el proveedor y se invita a continuar mejorando	Se realiza semestralmente
Requiere de mejora	51-70	Se revisan con el proveedor los aspectos que debe mejorar y se solicita plan de acción	Se realiza trimestralmente
Deficiente	00-50	Se revisa con el proveedor los aspectos deficientes de su gestión y se solicita plan de acción*	Se realiza cada vez que se contrata con él una compra o servicio

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



MANUAL DE ESPECIFICACIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO SUBROGADO DE ALIMENTOS (PCI.10-GLD.3.3)

Departamento / Área: Alimentación y Nutrición.	Vigente a partir de: Marzo 2022	Clave: CEMA-MN-SSA-06
	Versión: 2.0	Página 7 de 7

Los proveedores que obtuvieron en la evaluación una puntuación entre 00 y 70 puntos, deberán presentar un plan de acción, que conlleve a mejorar su gestión y a alcanzar los estándares definidos por la institución, al cual se le realizará seguimiento con el fin de asegurar su implementación.

61.7 Proceso de comunicación de los resultados de supervisiones a líderes y proveedores.

6.1 Después de realizar la correspondiente evaluación semestral (cedula de evaluación de proveedor CEMA-RG-ADM-CP-03/V.5.0), se deberá anotar la información, las modificaciones y adecuaciones pertinentes que deberán ejecutarse a cada uno de los servicios subrogados.

Derivado de ello se informara el resultado obtenido de manera presencial o través de correo electrónico al proveedor indicándole que acciones debe seguir.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
L.N. KATYA REYES ESCAMILLA NUTRIÓLOGA DE CEMA	DR. JOSÉ MARÍA BUSTO VILLAREAL DIRECTOR MÉDICO DE CEMA	LIC. ROSA ANGELICA BEJARANO LOPEZ DIRECTORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA