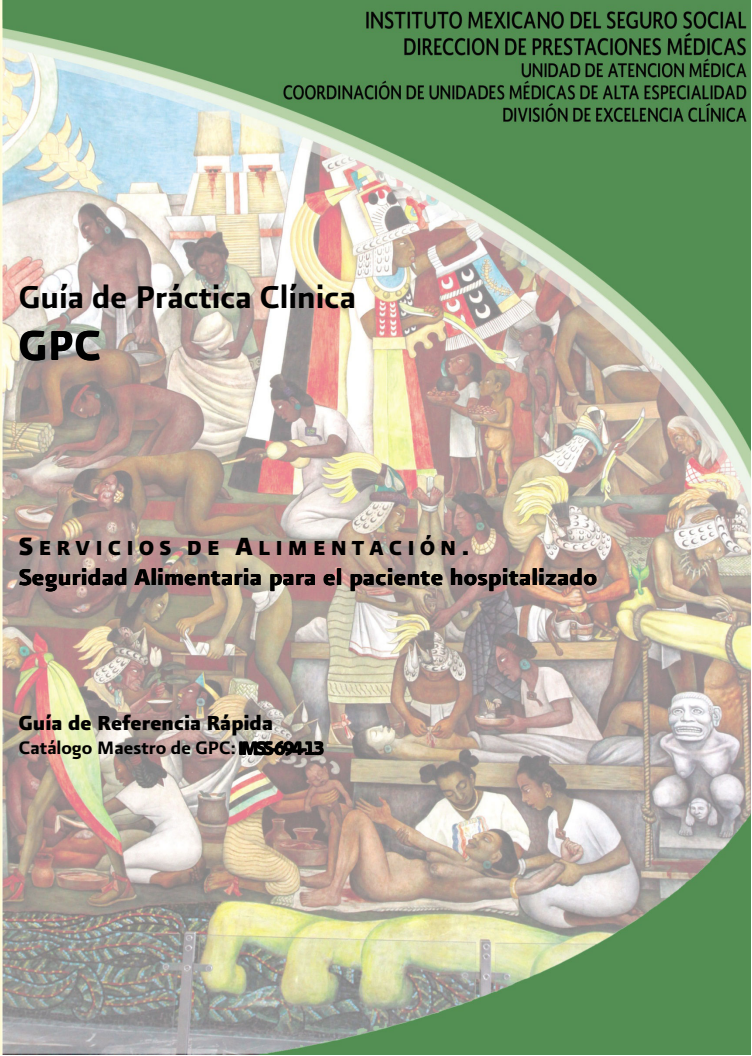
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE PRESTACIONES MÉDICAS
UNIDAD DE ATENCION MÉDICA
COORDINACIÓN DE UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD
DIVISIÓN DE EXCELENCIA CLÍNICA



Guía de Práctica Clínica
GPC

Servicios de Alimentación.
Seguridad Alimentaria para el paciente hospitalizado

Guía de Referencia Rápida

Catálogo Maestro de GPC: IMSS-694-13

Índice

CLASIFICACIÓN 3

DEFINICIÓN 4

ASPECTOS GENERALES 5

DIAGRAMAS DE FLUJO 20

TABLAS 21

Clasificación

GPC: **Servicios de alimentación. seguridad alimentaria para el paciente hospitalizado**

CIE-10: Z642 Problemas relacionados con la solicitud o aceptación de intervenciones físicas, nutricionales y químicas, conociendo su riesgo y peligro

Definición

Definición

Sistema de punto de control crítico (HACCP) es el sistema que identifica, evalúa y controla los peligros que son significativos en relación con la inocuidad de los alimentos.

Punto crítico de control (PCC) es la fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Análisis de peligros son los proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles son importantes con relación a la inocuidad de los alimentos y, por tanto, planteados en el plan del sistema de HACCP.

ASPECTOS GENERALES

En la actualidad se sigue planteando la hospitalización como una de las causas de desnutrición, en muchas ocasiones como elemento secundario o coadyuvante del deterioro de salud. Tal situación ocasiona graves trastornos inmunitarios y respuestas que no permiten la recuperación de la enfermedad. El control inadecuado de los servicios de alimentación pueden ocasionar enfermedades generadas por alimentos deteriorando la calidad del servicio de salud, de ahí la importancia de contar con servicios de alimentación organizados que cumpla con los estándares y que garanticen un servicio de calidad e interrelacionen con las estrategias del servicio de nutrición clínica, para proporcionar la seguridad en la atención de los pacientes a través de:

a) Legislaciones a nivel nacional que rijan la implementación de normas y procedimientos en los servicios de alimentación hospitalaria.
b) Políticas y planes hospitalarios estratégicos tendientes a fortalecer el servicio de alimentación de nuestros hospitales.
c) Servicios de alimentación dirigidos por profesionales capacitados en nutrición humana y en gerencia de recursos humanos.

Esta guía pone a disposición del personal de segundo y tercer nivel de atención las recomendaciones para estandarizar acciones nacionales sobre:

- Seguridad alimentaria en los servicios de alimentación hospitalaria
- Control de los puntos críticos en la selección, recepción y almacenamiento de alimentos en los hospitales
- Control de los puntos críticos en la preparación de alimentos en los hospitales
- Control de los puntos críticos en la distribución de alimentos en los hospitales

Puntos de control que deben cumplirse en los servicios de alimentación para la seguridad alimentaria en el hospital

a. Es indispensable establecer y vigilar indicadores de evaluación en Gestión y control del presupuesto, Control de costos por comida y por total de alimentos producidos, Control estadístico de dietas producidas.

b. Es necesario el análisis de los indicadores de planeación, para lograr una calidad adecuada del servicio de alimentación de manera constante y sostenida.

c. Debe existir evidencia documentada de cada uno de las acciones en la producción de alimentos en:

- Manuales de buenas prácticas de cada unos de los procesos (recepción de materia prima, preparación higiénica, conservación, transporte, degustación de producto final).
- Formularios de preparaciones previas, cocción y aderezo final
- Manuales de cocina dietética
- Manuales de preparación de mezclas de apoyo nutricio oral y enteral

d. Coordinar con los usuarios y otros departamentos del hospital:

- La implantación de metas
- Evaluación formal de satisfacción de usuarios
- Implementación de acciones o planes de mejora en la producción
- Coordinación y participación de otros sectores o departamentos

e. Se recomienda:

- Utilizar cédulas de evaluación y estudios de sombra para verificación del cumplimiento correcto de los procesos.
- Realización de auditorías internas por otros servicios similares al evaluado.

f. Las acciones de capacitación y programas de educación al personal deben:

- Evaluar las competencias del personal por categorías
- Tener instrumentos para la evaluación del personal
- Programar capacitación periódica en cada categoría

g. El instrumento de satisfacción del usuario deberá ser confiable, corto y de fácil aplicación.

h. Es importante evaluar y analizar los resultados de cada uno de los indicadores, con el objetivo de elaborar planes de acción documentados y retroalimentar los procesos en la producción de alimentos.

i. Hay que considerar el impacto directo o indirecto de la legislación y la práctica, en la calidad y seguridad del proceso de producción de alimentos:

- Responsabilidades de las categorías de personal existentes necesarias para la atención del proceso de atención nutricional.
- Proceso de producción de alimentos de hospitalización.
- Costos implicados en la atención nutricional.
- Evaluación y tratamiento nutricional.

j. Son elementos importantes a considerar dentro de los indicadores de infraestructura de cada una de las actividades en la producción de alimentos:

- Instrumento de planificación con objetivos y metas.
- Gestión del presupuesto
- Control de la diversidad y control de calidad de menús
- Control en la producción de alimentos (evitando riesgo de contaminación)
- Manuales de procesos
- Capacitación y evaluación del personal

k. Es necesario un estricto monitoreo sistemático de los riesgos potenciales de contaminación por alimentos, con el objetivo de otorgar una atención hospitalaria segura.

l. Se recomienda la adopción de un método que promueva la seguridad alimentaria a lo largo del proceso y que todos los servicios de alimentos se adhieran a los análisis de riesgos y sistema de puntos críticos de control (HACCP).

m. Las acciones educativas en manipuladores de alimentos debe ser capacitación continua para adquirir una formación en seguridad alimentaria.

n. La adaptación de HACCP para entornos clínicos contempla: La evaluación de análisis de riesgos, identificación de puntos críticos de control, establecimiento de límites críticos, la descripción de la acción correctiva, vigilancia y documentación.

o. Las medidas más importantes para garantizar la calidad microbiológica del agua de uso clínico incluye: Toma de muestras, dependiendo del riesgo del paciente. Existen 3 categorías diferentes: riesgo 1 (riesgo alto de infección), riesgo 2 (riesgo de infección moderada) y 3 (riesgo de no infección).

p. En caso de sistemas de control de alimentos validados por organismos internacionales, hay que adaptarlos a nuestro hospital involucrando a los diferentes servicios para que se logre el cumplimiento por el personal.

Puntos críticos de control en procesos de selección, recepción y almacenamiento de alimentos

a. Aplicar análisis de riesgos y puntos críticos de control (HACCP) para evaluar los peligros en el proceso de producción de alimentos, lo cual asegura la calidad con Buenas Prácticas de Higiene (BPH). Hay que utilizar los 7 principios básicos del HACCP y 12 pasos.

SIETE PRINCIPIOS BÁSICOS DEL ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

Principio 1
Realizar un análisis de peligros.
Identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados que los acompañan en cada fase del sistema del proceso. Describir las posibles medidas de control.

Principio 2
Determinar los puntos críticos de control (PCC).
Un punto crítico de control (PCC) es una fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro para la inocuidad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable. Se puede representar con un árbol de decisiones puede facilitar la determinación de un PCC.

Principio 3
Establecer límites críticos. Cada medida de control que acompaña a un PCC debe llevar asociado un límite crítico que separa lo aceptable de lo que no lo es en los parámetros de control.

Principio 4
Establecer un sistema de vigilancia
La vigilancia es la medición u observación programadas en un PCC con el fin de evaluar si la fase está bajo control, es decir, dentro del límite o límites críticos especificados en el principio 3.

Principio 5
Establecer las medidas correctoras que habrán de adoptarse cuando la vigilancia en un PCC indique una desviación respecto a un límite crítico establecido.

Principio 6
Establecer procedimientos de verificación para confirmar que el sistema de HACCP funciona eficazmente.
Estos procedimientos comprenden auditorías del plan de HACCP con el fin de examinar las desviaciones y el destino de los productos, así como muestreos y comprobaciones aleatorios para validar la totalidad del plan.

Principio 7
Establecer un sistema de documentación sobre todos los procedimientos y los registros apropiados para estos principios y su aplicación.

FAO. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y el Ministerio de Sanidad y Consumo de España, Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y

sobre el sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC), España, Grupo Editorial Dirección de Información de la FAO 2002

DOCE PASOS PARA LLEVAR A CABO EL SISTEMA HACCP
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (HACCP)

1. Para desarrollar el sistema HACCP, se debe integrar un equipo de personas de diversas disciplinas y con ciertas características (jefe de grupo, especialistas en el ramo, personas que intervengan en el proceso, un secretario, etc.)
2. Hacer la descripción del producto o proceso completa y detallada que involucre las necesidades del cliente o usuario.
3. Identificar el uso al que ha de destinarse el producto, para quien se destinará, como se usará, etc.
4. Elaborar el diagrama de flujo del producto. Considerar las partes importantes a tratar del producto así como el especialista en el ramo.
5. Confirmar el diagrama de flujo in situ de esta manera se confirma que no falten puntos en el diagrama de flujo, tiempos, materias primas etc.
6. Identificar y analizar el peligro o peligros (Principio 1). Identificar los peligros que pudieran presentarse directa o indirectamente, en los alimentos se involucran los peligros de contaminación biológica, química y física. Si identifica peligro, identifique medidas de control pertinentes.
7. Determinar los puntos críticos de control (PCC) (Principio 2). El equipo deberá determinar si puede producirse el peligro en esta fase y, en caso afirmativo, si existen medidas de control. Si el peligro puede controlarse adecuadamente y es esencial para la inocuidad de los alimentos, entonces esta fase es un PCC para dicho peligro. Puede utilizarse un árbol de decisiones para determinar los PCC. Los principales factores para establecer un PCC son el buen juicio del equipo de APPCC, su experiencia y su conocimiento del proceso.
8. Establecer límites críticos para cada PCC (Principio 3). Establecer las limitantes del proceso en cada punto crítico.
9: Establecer un procedimiento de vigilancia (Principio 4). Es una forma de controlar la aplicación del sistema y controlar las variables en revisión.
10. Establecer medidas correctivas (Principio 5). Después de realizar el punto anterior, y en caso de detección de fallos tomar medidas para corregir errores.
11. Verificar el plan de HACCP (Principio 6). Es una forma de observar que se esté cumpliendo lo programado. También permite ver si los puntos críticos de control son idóneos. Para comprobarlo pueden usarse pruebas.
12. Mantener registros (Principio 7). Es una forma de dejar evidencia escrita de que se ha llevado correctamente el análisis. Es muy importante mantener registros de las buenas prácticas de higiene.

FAO. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y el Ministerio de Sanidad y Consumo de España, Manual de capacitación sobre higiene de los alimentos y sobre el sistema de Análisis de Peligros y de Puntos Críticos de Control (APPCC), España, Grupo Editorial Dirección de Información de la FAO 2002

b. Los programas que dan un sello de distinción como el Distintivo "M" contribuyen al mejoramiento en las buenas prácticas laborales, mediante la capacitación de sus empleados, incrementa la calidad, la rentabilidad y productividad satisfaciendo las expectativas del cliente. Se contemplan módulos como: 1. Calidad Humana, 2. Satisfacción del Cliente, 3. Gerenciamiento de la Rutina. Procesos, 4. Gerenciamiento de Mejoras. Proyectos (Ver Tabla 2).

Puntos críticos de control a considerar en los servicios de alimentación hospitalaria en relación a la preparación de alimentos

a. En el manejo de alimentos es necesario apegarse a guías de buenas prácticas. La manipulación de alimentos en la preparación y servicio son procesos críticos.

b. Aplicar listas de verificación en: 1. Recepción de alimentos; 2.Almacenamiento; 3. Manejo de productos químicos; 4. Refrigeración; 5. Congelación; 6. Área de cocina; 7. Preparación de alimentos; 8. Área de servicio; 9. Agua y hielo; 10. Servicio sanitario para empleados; 11. Manejo de la basura; 12. Control de plagas; 13. Personal.

c. Recepción de alimentos: 1. Las básculas deben estar limpias y libres de óxido en la superficie en contacto con los alimentos y realizar la desinfección de básculas antes y después de pesar los alimentos. 2 Verificar las características de envases de alimentos y fechas de caducidad. 3 Comprobar el funcionamiento de los termómetros y que estén limpios y desinfectados antes de su uso. Ajuste de termómetros para medición adecuada de temperatura de alimentos fríos (Refrigerados máximo a 4°C o inferior / congelados a -18°C o inferior). 4 Planear la recepción de alimentos de acuerdo a características organolépticas. 5 Evitar colocar recipientes en el piso. 6 En alimentos congelados evitar signos de descongelación. 7 Verificar que no exista abolladuras, rupturas o señal de materia extraña en envases de alimentos.

d. Almacenamiento de alimentos: Aplicar procedimiento PEPS (primeras entradas-primeras salidas) a envases de alimentos identificados y fechas de caducidad.

e. Manejo de productos químicos: El almacenamiento de productos de limpieza debe estar debidamente delimitado, separado de cualquier área de manejo o almacenamiento de alimentos.

f. Preparación de alimentos: Seguir la técnica adecuada de lavado de manos y apegarse a las recomendaciones emitidas durante la preparación de alimentos que se muestran a continuación.

LAVADO DE MANOS, OMS
1.- Mójese las manos con agua. 2.-Deposite en la palma de la mano una cantidad de jabón suficiente para cubrir toda la superficie de la mano. 3.-Frotesé las palmas de las manos entre sí. 4.-Frotese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa. 5.-Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados. 6.-Fróteso el dorso de los dedos con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos. 7.-Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa. 8.-Frótese la punta de la mano derecha, contra la palma de la mano izquierda haciendo un movimiento de rotación y viceversa. 9.-Enjuaguese las manos con agua. 10.-Séquese con una toalla desechable. 11.-Sírvase de la toalla para cerrar el grifo. 12.-Sus manos son seguras.
Dagnew M, Tiruneh M, Moges F, Tekeste Z. Survey of nasal carriage of Staphylococcus aureus and intestinal parasites among food handler. BMC Public Health, 2012; 12: 837.

g. Garantizar que los alimentos cocinados alcancen la temperatura interna adecuada requerida para reducir la posibilidad de una enfermedad transmitida por los alimentos.

TEMPERATURA INTERNA DE LOS ALIMENTOS COCINADOS		
Tipo de alimento	**Temperatura interna mínima**	**Tiempo**
Frutas y verduras	57°C	15 segundos
Granos (arroz, frijoles, pasta, papa)	57°C	15 segundos
Alimentos procesados comercializados listos para consumirse (nuggets de pollo, palitos de queso)	57°C	15 segundos
Asados (buey, ternera cordero)	63°C	4 minutos
Filetes (buey, ternera, cordero)	63°C	15 segundos
Carne molida (todas menos aves de corral)	68°C	15 segundos
Huevo	68°C	15 segundos
Jamón	68°C	15 segundos
Aves de corral (completas o molidas)	74°C	15 segundos
Alimentos recalentados	74°C	15 segundos
Disponible en URL: California Department of Education 2008. Temperature controls of potentially hazardous food. http://www.cde.ca.gov/ls/nu/sf/mbnsdsfsp012008.asp (Consultado el 20 de junio de 2013).		

PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL A CONSIDERAR EN LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN HOSPITALARIA EN RELACIÓN A DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

a. Mantener los alimentos calientes a una temperatura mayor o igual a 65°C por un máximo de 12 horas, a 60°C por 6 horas, o menor de 60°C por 3 horas. Conservar los alimentos fríos a máximo 10°C, hasta 4 horas o entre 10 y 21°C hasta por 2 horas.

b. Conservar la temperatura mediante tapas térmicas u otra forma de distribución similar.

c. Medir la temperatura de los alimentos en diferentes momentos, tales como:

- Entrega de alimentos del área de producción al área de ensamble de dietas
- Al iniciar el ensamble de dietas
- Al término del ensamble de dietas
- Al llegar al área de hospitalización
- Inicio de distribución de dietas

d. Enfriar de inmediato a 4° C los alimentos cuando no se hayan consumido rápidamente, después de ser haber sido preparados, antes de ser recalentados.

e. Las manos no tendrán contacto con los alimentos listos para ser consumidos. Lavar y desinfectar las manos antes, después y cada vez que se cambie de actividad.
f. Monitorizar el adecuado estado de salud, la higiene personal, la correcta vestimenta y hábitos higiénicos de los manipuladores de alimentos.
g. Lavar y desinfectar unidades de transporte de alimentos, así como sus accesorios

h. Las preparaciones de los desinfectantes deben de apegarse a las recomendaciones existentes.

CONCENTRACIONES RECOMENDADAS DE LOS DESINFECTANTES	
Alcohol	Utilizar concentraciones entre 60% -90% en soluciones de agua. Evitar utilizar concentraciones menores al 50%, ya que su actividad bactericida cae bruscamente cuando se diluye por debajo de la concentración al 50%.
Compuestos de cloro	Utilizar concentraciones de 1000ppm en caso de estar contacto con M. Tuberculosis. Utilizar concentraciones de 100ppm en caso de S. aureus, Salmonella choleraesuis y P. aeruginosa.
Formaldehido	Utilizar formaldehído al 4% como agente tuberculocida. Utilizar formaldehido al 2.5% para la inactivación de Salmonella typhi.
Glutaraldehido	Utilizar concentraciones mayores al 2% de soluciones acuosas de glutaraldehído, tamponado de pH 7.5 hasta 8.5 con bicarbonato de sodio para inactivar las bacterias vegetativas en menos de 2 minutos; M. tuberculosis, hongos, y virus en menos de 10 minutos y esporas de Bacillus y especies de Clostridium en 3 horas. Utilizar concentraciones de glutaraldehído al 2% para inactivar las esporas de C. difficile.
Peróxido de hidrógeno	Utilizar peróxido de hidrógeno al 0.5% para actividad bactericida y virucida en 1 minuto y micobactericida y fungicida en 5 minutos. Utilizar peróxido de hidrógeno al 0.6% durante 30-60 minutos para organismos con alta actividad catalasa celular (por ejemplo, S. aureus, S. marcescens y Proteus mirabilis), y la misma concentración durante 15 minutos para organismos con actividad de catalasa inferior (por ejemplo, E. coli, especies de Streptococcus y Pseudomonas).
Yodóforos	Utilizar povidona yodada para inactivar en segundos o minutos a S. aureus y M. chelonae a una dilución 1:100. Utilizar yodo en una concentración de 75-150 ppm para promover la actividad virucida.
Fenólicos	Utilizar fenol al 5% para inactivar virus coxsackie B4, virus ECHO 11, y el virus de la polio 1. Utilizar una dilución de 0,5% de un fenólico (2,8% orto-fenilfenol y 2,7% orto-bencil-para-clorofenol) para inactivar VIH y una solución al 2% de un fenólico (15% orto-fenilfenol y 6,3% de para-terc-amil-fenol) para actividad fungicida.
Amoniaco	Utilizar compuestos cuaternarios de amonio durante 5 segundos para inactivar S. aureus, Entercoccus resistente a la vancomicina, P. aeruginosa.
CDC. Guideline for Disinfection and Sterilization in Healthcare Facilities, 2008. Disponible en URL: http://www.cdc.gov/hicpac/pdf/guidelines/Disinfection_Nov_2008.pdf	

MEDIDAS DE SEGURIDAD E HIGIENE QUE EL PERSONAL OPERATIVO DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DEBE CUMPLIR PARA LOGRAR LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

a. Todos los manipuladores de alimentos deberán lavarse las manos utilizando la técnica aceptada, es muy importante hacerlo posterior al contacto con cualquier parte del cuerpo, contacto con celulares o instrumentos no relacionados con la elaboración de alimentos o después de ir al baño.

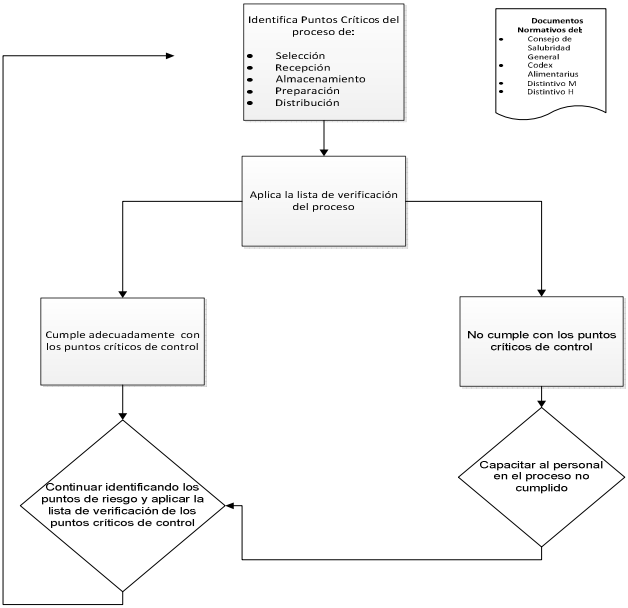
b. El uso, cambio y eliminación correctos en tiempo y lugar del cubrebocas, debe ser práctica cotidiana del personal relacionado con la preparación y supervisión de los servicios de alimentación.

USO ADECUADO DE CUBREBOCAS
1.-Lave sus manos. 2.- Saque de la bolsa el cubrebocas tomándolo de las ligas. 3.-Colóqueselo cuidadosamente, cubriendo la boca y la nariz; ajústelo bien para reducir el mínimo espacio entre la cara y el cubrebocas. 4.- Mientras lo traiga puesto, evite tocarlo. Si lo toca, lávese las manos o aséelas con un gel limpiador a base de alcohol. 5.- Cada vez que el cubre bocas se humedezca, cámbielo. 6.-No lo comparta, es de uso personal. 7.-No lo reutilice. 8.-Cámbielo cuando esté roto o desgastado. 9.-Tírelo después de visitar un enfermo en el hospital. Forma de desecharlo: 1.-Una vez utilizado, destruya y tire el cubre bocas inmediatamente al bote de basura o bolsa de plástico, amárrela y tírela al bote de basura. 2.-Lávese las manos inmediatamente con agua y jabón, aplicando la técnica correcta. 3.-En un hospital, deposítelo en los contenedores destinados para ello. 4.-Por ningún motivo deje el cubre bocas sobre la mesa, buró, escritorio ni otra superficie, para evitar la contaminación.
Leyva G. El cubre bocas ó mascarilla un recurso para garantizar la seguridad del personal de salud y del

c. Es de carácter obligatorio realizar exámenes de salud de forma periódica, al menos una vez al año, ya que se consideran a los manipuladores de alimentos fuentes potenciales de infección cuando no se apegan a las buenas prácticas de higiene alimentaria. Se ha encontrado cultivos positivos a Estafilococos coagulasa-negativos 41,7%, Staphylococcus aureus 16,5% aislados de las uñas. En heces se encontraron: Klebsiella 5,5%, Escherichia coli 3,1%, Serratia 1,58%, Citrobacter 0,8%, y Enterobacter 0,8%, Shigella 3,1% Ascaris lumbricoides (18.11%), Strongyloides stercoralis (5,5%), entre otros.

d. Debe darse capacitación en buenas prácticas de Higiene Alimentaria a todo personal y en especial el de nuevo ingreso, involucrado con el servicio de alimentación y practicar exámenes periódicos de salud.
e. El uso de uniformes, delantales, gorros, guantes, manos limpias, cabello cubierto, uso de cubrebocas, trabajo sin joyas -- anillos, relojes o collares-- debe ser una práctica obligatoria. Asimismo, la higiene personal cotidiana, lavarse las manos con jabón desinfectante cada vez que se usan los sanitarios durante la jornada de trabajo debe ser una práctica de rigor que cada operario debe cumplir. Debe tener una actitud de pulcritud y nitidez en las actividades que se lleven a cabo en los ambientes de trabajo.
f. El cubrepelo para ambos sexos debe ser de color claro, sin adornos, de superficie lisa, que cubra la totalidad del cabello, limpio.
g. Vestimenta de color claro, de aspecto pulcro, de material de acuerdo a zona geográfica, sin adornos. Zapato de color claro, cerrado, antiderrapante, de aspecto pulcro. Mandil de color claro, de aspecto pulcro.

Diagramas de Flujo



Tablas

TABLA 1. Seguridad Alimentaria

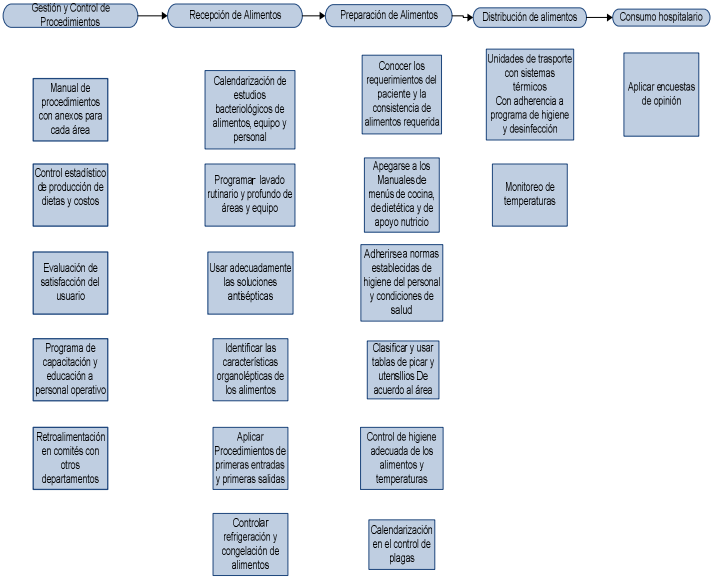


TABLA 2. LISTAS DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR DISTINTIVO M LISTA 1. CALIDAD HUMANA						
E1 CALIDAD HUMANA						
PREGUNTA	0	1	2	3	4	COMENTARIO
1. La empresa ha adoptado el lenguaje básico de Moderniza, de manera que se facilite la tarea administrativa, la canalización de los recursos y el potencial humano hacia los objetivos						
2. La responsabilidad de la implementación del sistema de gestión "Moderniza" se ha dividido entre las personas clave, creando una estructura para la transformación.						
3. La empresa tiene identificadas las diferentes áreas y cuenta con un organigrama actualizado aprobado por la dirección.						
4. La empresa realiza esfuerzos de implementación de 5's tanto en áreas públicas como en áreas no visibles al cliente.						
5. Existen estándares de orden y limpieza, así como una lista de verificación que ayuden a conservar los esfuerzos de 5's en cada una de las áreas.						
6. Las personas de la empresa reciben de manera regular capacitación que les ayude a su desarrollo humano y aplican evaluaciones para validar los conocimientos.						
7. Existe un programa de capacitación para todos contemplando aspectos técnicos y humanos.						
8. La empresa cuenta con la descripción de cada uno de los puestos, que contemple objetivos, metas y autonomía.						
9. La empresa cuenta con un sistema de gestión y lo tiene documentado de manera ordenada (Carpeta de trabajo)						
Peso: 20 puntos La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	SUMA: CALIFICACION E1:					
DISTINTIVO "M", Programa Moderniza, SECTOUR, Gobierno Federal. Disponible en URL: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM. (Consultado el 19 de junio de 2013)						

TABLA 2. LISTAS DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR DISTINTIVO M LISTA 2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE						
E2 SATISFACCION DEL CLIENTE						
PREGUNTA	0	1	2	3	4	COMENTARIO
1. La empresa analiza su mercado, ha identificado quiénes son sus clientes y cuáles son sus necesidades.						
2. Se ha definido la postura de atención y la imagen personal que debe mantener el personal de contacto con el cliente.						
3. Se ha capacitado al personal de contacto con el cliente en el tema de postura de atención y se ha aplicado una evaluación para validar el conocimiento del colaborador.						
4. Se mide la satisfacción del cliente y se toman acciones basadas en los resultados obtenidos; además se establecen acciones de mejora con apoyo de un 3W.						
5. Se tiene un sistema de atención de quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes y éstas se consideran para el rediseño del servicio.						
6. Se han identificado los medios adecuados para promover el servicio y un mensaje atractivo para el cliente. Se mide o cuantifica el impacto de la publicidad.						
7. Se ha definido el precio del servicio con base a una técnica financiera o de mercado.						
8. Se han diseñado elementos promocionales que apoyen la comercialización de los servicios.						
9. Se tienen bases de datos de los clientes y se realizan actividades de pre venta o postventa de seguimiento.						
Peso: 20 puntos La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	SUMA: CALIFICACION E1:					
DISTINTIVO "M", Programa Moderniza, SECTOUR, Gobierno Federal. Disponible en URL: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM. (Consultado el 19 de junio de 2013)						

TABLA 2. LISTAS DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR DISTINTIVO M LISTA 3. GERENCIA DE RUTINA						
E3 GERENCIA DE RUTINA						
PREGUNTA	0	1	2	3	4	COMENTARIO
1. La empresa tiene identificados sus procesos principales por medio de un diagrama o cualquier elemento que permita su clara comprensión.						
3. Se ha capacitado a cada UGB en sus rutinas y procesos, así como en la identificación de los clientes internos, externos y proveedores.						
3. Se ha capacitado al personal de contacto con el cliente en el tema de postura de atención y se ha aplicado una evaluación para validar el conocimiento del colaborador.						
4. La empresa ha identificado sus principales desperdicios y han tomado acciones para reducirlos.						
5. Los procesos del negocio están estandarizados con la participación de los involucrados en los procesos y son utilizados de manera regular.						
6. Los estándares de trabajo se actualizan periódicamente con las sugerencias del personal, las quejas del cliente o los esfuerzos de mejora de la empresa.						
7. Existen indicadores de desempeño y registros de las actividades que permitan a cada miembro conocer cuál es el desempeño de su trabajo.						
8. Se utilizan medios visuales y disponibles para todos en los cuales se presentan las metas y resultados de cada área, favoreciendo la comunicación interna						
9. La empresa realiza auditorias periódicas para verificar que los estándares sean respetados.						
Peso: 20 puntos La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	SUMA: CALIFICACION E1:					
DISTINTIVO "M", Programa Moderniza, SECTOUR, Gobierno Federal. Disponible en URL: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM. (Consultado el 19 de junio de 2013)						

TABLA 2. LISTAS DE VERIFICACIÓN PARA EVALUAR DISTINTIVO M LISTA 4. GERENCIAMIENTO DE MEJORA						
E4 GERENCIAMIENTO DE MEJORA						
PREGUNTA						
1. Se tiene un sistema de información conteniendo los indicadores importantes del negocio que es actualizado regularmente.						
2. La empresa realiza análisis financieros periódicos y cuenta con los controles necesarios para la toma de decisiones.						
3. La empresa tiene identificada la estructura financiera y se establecen acciones a corto, mediano y largo plazo.						
4. La empresa ha definido su política básica (Misión, Visión y Valores) y la ha difundido a toda la organización.						
5. La empresa realiza al menos anualmente un análisis de fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA).						
6. La empresa promueve sistemáticamente los valores definidos en su política básica en toda la organización.						
7. La empresa establece periódicamente directrices, considerando la política básica y el análisis FODA y las despliega a toda la organización.						
8. La empresa ha capacitado a los colaboradores en el tema de PDCA y Rendición de cuentas. El personal conoce su rol o participación en las directrices de la empresa.						
9. Se realizan reuniones de rendición de cuentas que sirven como fechas fatales para la terminación de proyectos y para reconocer a las personas cumplidas						
Peso: 20 puntos La suma se multiplica por .555 para sacar la calificación del elemento	SUMA: CALIFICACIÓN E1:					
DISTINTIVO "M", Programa Moderniza, SECTOUR, Gobierno Federal. Disponible en URL: http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/sect_DistintivoM. (Consultado el 19 de junio de 2013)						

Durango 289- 1A Colonia Roma
Delegación Cuauhtémoc, 06700 México, DF.
Página Web: www.imss.gob.mx

Publicado por IMSS
© Copyright IMSS

Editor General
División de Excelencia Clínica
Coordinación de Unidades Médicas de Alta Especialidad
2013

ISBN: **En Trámite**