

Aspectos generales de la gestión en un servicio de Alimentación

Luis Pino¹, Selena Bejar^{1,2}

¹ Nutricionista Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral. ²Diplomada en control de calidad de alimentos. Email: selebejar@yahoo.com, pinoluis2001@hotmail.com

Capacidades adquiridas: Al finalizar este artículo, los lectores podrán:

- a. Conocer los tipos de servicios de alimentación que existen.
- b. Conocer las diferentes Normativas Sanitarias Nacionales para servicios de alimentación.
- c. Seleccionar la Norma Sanitaria que más se adecue al servicios de alimentación en que labore.

Palabras clave: *sistema de calidad, normas sanitarias, calidad sanitaria, inocuidad de alimentos, política de seguridad alimentaria.*

Resumen

Un Servicio de alimentación (SA) debe dejar de ser considerado como una simple área de preparación de alimentos y pasar a ser entendido por la alta Dirección de la empresa o Institución que la dirige como una planta de producción de alimentos. La Dirección debe establecer e implantar un sistema de calidad que se ajuste a las necesidades de su entorno, definir la política de calidad y objetivos que regirán el funcionamiento de la planta con lo cual se podrá brindar, a sus usuarios, alimentos seguros, saludables e inocuos.

Considerando esta premisa, el implementar un SA sin importar su tipo: Colectivo, Asistencial, Autoservicio, Restaurantes o servicios afines, no debe ser tomado a la ligera. Si el profesional Nutricionista es el que debe asumir el mando de alguno de ellos, debe dominar la Norma o normas sanitarias que regirán sus actividades, de modo que pueda diseñar propuestas de mejora continua.

El objetivo de la presente revisión y de las sucesivas es mostrar una secuencia metodológica de eventos y procesos adecuadamente sustentados que lleven a la organización de un servicio de alimentación

1. Introducción

Los años de ejercicio profesional constituyen uno de los principales elementos formativos que un profesional tiene. Estos le permiten adquirir experiencias prácticas y metodológicas que son útiles para consolidar sus conocimientos. Sin embargo, este caudal de información obtenido a base de la experimentación no debe, de modo alguno, desligarse del sustento teórico necesario para hacer de estas prácticas procesos reproducibles, cuantificables, comparables y

analizables, puesto que así como la experiencia permite adquirir técnicas que mejoran el desempeño laboral también pueden servir para adquirir "vicios" y "errores" que de no corregirse a tiempo pueden pasar de simples fallas esporádicas a falencias sistemáticas, con lo cual su contribución al desarrollo profesional es mas bien negativo.

Aunque la carrera de Nutrición cuenta con diferentes áreas de desarrollo, en muchas de ellas, el conocimiento es adquirido por una sola vía, o la experiencia que da la práctica o el

conocimiento que da la teoría. En lo que respecta a la Gestión del Servicio de Alimentación, la formación recibida en Pregrado en las diferentes escuelas de Nutrición, resulta en la mayor parte de los casos insuficiente para permitir un desenvolvimiento óptimo del futuro profesional. No basta con estar capacitado en aspectos administrativos, legales, técnicos y operacionales, también es necesario contar con un mínimo de experiencia práctica en la ejecución de este tipo de labores. Lamentablemente, son pocos los hospitales donde se cuenta con un servicio que se adecue a las exigencias modernas de gestión por lo cual las prácticas que los estudiantes pueden desarrollar son en la mayoría de los casos deficientes.

En el 2007, los Servicios de Alimentación de los Hospitales pertenecientes a la Red Asistencial Almenara iniciaron el proceso de Implementación de servicio propio que generó un gran cambio: Los Nutricionista pasaron de controlar las últimas etapas del proceso productivo de raciones alimenticias a asumir el total de la gestión del servicio, haciéndose responsables de planificar, organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recurso humano y procesos.

Estos cambios motivaron que, en nuestro hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral, se establecieran programas, procedimientos y sistemas de control ajustados a nuestra realidad para los diferentes procesos, entre los que podemos citar:

1. Programa de limpieza y desinfección, de control de plagas, de mantenimiento y calibración de equipos.
2. Sistemas de control de ingresos y salidas de materia prima e insumos.
3. Sistemas de ingresos y salidas de útiles y materiales de aseo.
4. Procedimiento de recepción de materia prima e insumos
5. Procedimientos de almacenamiento de materia prima e insumos

La implementación de estos programas se ha ido haciendo paulatinamente y de acuerdo a las dificultades que se presentaban diariamente. Se ha evaluado la utilidad y la eficacia de cada

sistema adoptado, con lo cual se ha conseguido descartar formatos, realizar modificaciones y probar nuevos sistemas de control.

El trabajo en esta área es arduo e implica un proceso de mejora continua por lo cual el objetivo de la presente revisión y de las sucesivas es mostrar una secuencia metodológica de eventos y procesos adecuadamente sustentados que lleven a la organización de un servicio de alimentación.

2. Definiciones generales

Servicio de Alimentación (SA)

Se denomina servicio, al área que cumple la función fundamental de brindar alimentación a un determinado grupo poblacional, a través de la transformación de la materia prima (alimentos) en raciones alimenticias (preparaciones o producto terminado) que satisfagan los gustos, hábitos y necesidades nutricionales del usuario.

Gestión del Servicio de Alimentación

Es el conjunto de procedimientos destinados a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades, recurso humano y procesos del servicio de alimentación, con la finalidad de brindar alimentación con los más altos estándares de calidad y garantizar que las necesidades de los comensales que demandan el servicio sean satisfechas.

Tipos de Servicio de alimentación

Los SA según el grupo poblacional al que están dirigidos se dividen en comerciales y no comerciales (1) (ver fig No 1). Los SA no comerciales pueden ser, además, auto-administrables o propios y concesionarios.

SA Asistencial. Es el SA de una institución asistencial como hospitales o clínicas. Tiene la responsabilidad del satisfacer las necesidades nutricionales y fisiopatologías del enfermo sin dejar de atender los gustos, hábitos y costumbres.

SA Colectivo. Se designa así a los comedores,

cafeterías y establecimientos que proveen alimentación por sí o a través de concesionarios a Instituciones tales como Ministerios, Instituciones Públicas descentralizadas, fábricas, empresas, universidades, colegios, guarderías, albergues, centros de readaptación y en general a todas aquellas que atienden a un grupo determinado de personas (2).

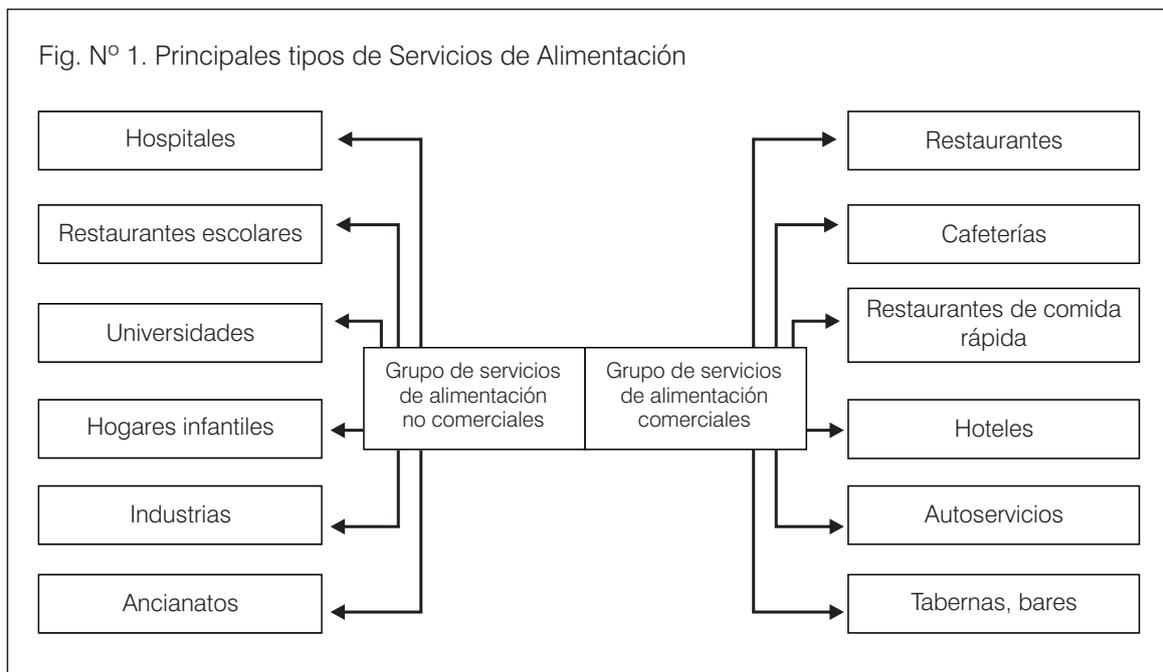
SA Restaurantes y Afines. Es el establecimiento destinado para funcionar como restaurante y servicios afines, el cual debe ser de uso exclusivo para la preparación y expendio de alimentos y bebidas (3) Los servicios afines a los que se refiere la presente definición comprenden las cafeterías, restaurantes de comida rápida, tabernas, bares, etc.

SA Autoservicios. Está referido a establecimientos de autoservicio como supermercados, hipermercados o cadenas de autoservicios de menor escala cuyo principal expendio son los alimentos y bebidas de consumo humano (4)

3. Aspectos Normativos

Un SA debe dejar de ser considerado como una simple área de preparación de alimentos y pasar a ser entendido por la alta Dirección de la empresa o Institución que la dirige como una planta de producción de alimentos, la cual debe establecer e implantar un sistema de calidad, definir la política de calidad y objetivos que la regirán permitiendo brindar a sus usuarios alimentos seguros, saludables e inocuos. Un sistema de calidad comprende la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad.

Son muy pocas las empresas en el rubro de SA que tienen definidas sus políticas de calidad, siendo más frecuente en empresas que se dedican a la producción de alimentos o bebidas para el campo de la exportación donde es requisito indispensable contar con un sistema de calidad (ver fig. No. 2)



Los Hospitales como instituciones que brindan servicios de salud deberían tener una política de seguridad alimentaria dentro de su sistema de gestión de la calidad. Esta política permitirá que las condiciones en las que el SA produce las raciones alimenticias sean más que seguras, debido a que estas raciones van dirigidas, principalmente, a una población cuyo sistema inmunológico enfrenta algún tipo de deterioro. Por lo tanto, la manera más eficiente de evitar que el alimento se convierta en un factor etiológico de un proceso infeccioso - existen enfermedades transmitidas por los alimentos denominadas genéricamente ETAS - es definiendo el marco normativo base sobre el que se trabajará, se ejercerá la vigilancia y se supervisarán todos los procesos involucrados.

3.1 Normas Internacionales.

El Codex Alimentarius o Código de alimentos. Es un conjunto de normas Internacionales con base científica, aprobadas por la Comisión del Codex Alimentarius y reconocidas a nivel mundial. Estas normas se encargan de

establecer los requisitos que deben cumplir los alimentos para garantizar al consumidor productos inocuos, nutritivos, genuinos, no adulterados y debidamente etiquetados. También contiene disposiciones de carácter consultivo en forma de códigos internacionales, recomendaciones de prácticas de higiene y de elaboración para diferentes alimentos.

Los Principios Generales del Codex Alimentarius sobre higiene de los alimentos constituyen una sólida base para garantizar un control eficaz de la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena agroalimentaria, desde la producción primaria hasta el consumidor (5) (ver fig. No 3).

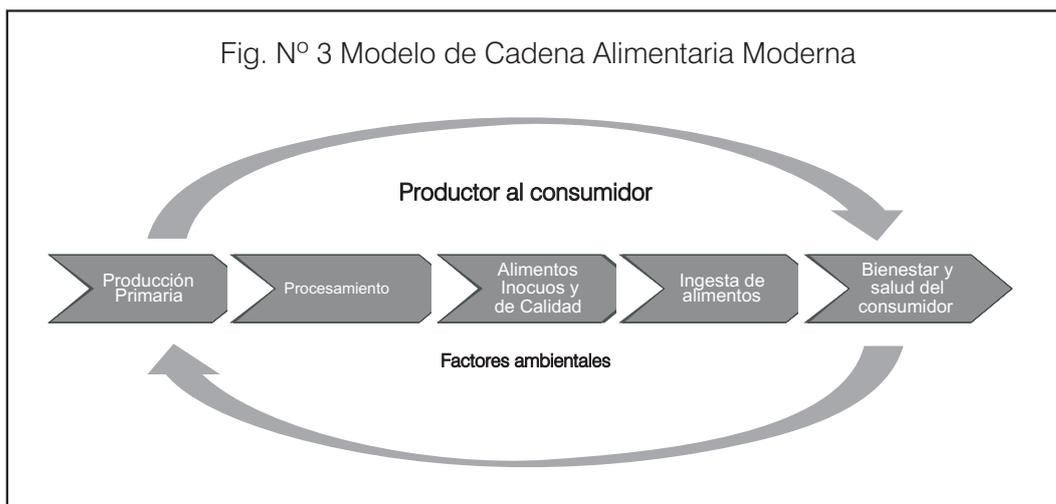
Estas recomendaciones pueden ser utilizadas por gobiernos y/o instituciones para manejar sus políticas y sistemas de control de alimentos. En el Perú los principios Generales de Higiene de alimentos recomendados por la Comisión del Codex Alimentarius están siendo incluidos dentro de la legislación sanitaria.

Fig. Nº 2 Política de Calidad DK Catering de Vuelo

DK CATERING DE VUELO es una Empresa Peruana dedicada al Catering para Líneas Aéreas Nacionales e Internacionales caracterizándonos en brindar menús con el típico sabor de la Comida Peruana e Internacional. Cumpliendo con los requisitos de Normas Nacionales e Internacionales.

DK CATERING DE VUELO tiene el compromiso de potencializar en forma permanente la atención en el servicio para la satisfacción de las demandas de nuestros clientes. Contamos con Instalaciones y Equipos de Primer Nivel, Moderno Sistema de Control Documentario y desarrollamos las competencias de nuestro colaboradores.

Gerente General



Normas Nacionales

En nuestro país, la normativa es variable según sea el tipo de SA y establece las especificaciones técnicas y sanitarias que debe cumplir el SA. (ver fig. No 4) Presentan objetivos similares como son:

- Asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos en las diferentes etapas de la cadena alimentaria: adquisición, transporte, recepción, almacenamiento, preparación y comercialización en los SA.
- Establecer los requisitos sanitarios operativos y las buenas prácticas de manipulación que deben cumplir los responsables y los manipuladores de alimentos que laboran en los SA.
- Establecer las condiciones higiénicas sanitarias y de infraestructura mínimas que deben cumplir los SA.

Norma y procedimientos sanitarios para el abastecimiento, transporte, preparación y servido de alimentos en hospitales y servicios de alimentación del Ministerio de Salud. Resolución Directoral N° 0047-79-S/DS (6). A esta Norma se sujetaran los hospitales, comedores nacionales, cafeterías y otros servicios de alimentos ubicados en las diversas dependencias del Ministerio de salud. Es una norma de larga data que pese a estar obsoleta aún sigue vigente siendo necesario su

actualización. Por mencionar un ejemplo: en el programa de inspección de Higiene se indican diluciones de cloro como solución desinfectante para ciertos procedimientos de desinfección en la sala de procesos. La norma establece diluciones de cloro para desinfectar cámaras frigoríficas o cuartos fríos de 50 ppm con una frecuencia de 4 veces al año. Actualmente, sí se utiliza cloro como solución desinfectante por economía y eficacia para eliminar microorganismos patógenos bajo la forma de hipoclorito de sodio. Sin embargo, dependiendo del tipo de desinfección que se quiere realizar, las concentraciones variarán, es así que para desinfectar frutas, verduras y utensilios se utilizan diluciones de 50 ppm, desinfección de tablas de picar, cuchillas de licuadora 100 ppm, desinfección de mesas de trabajo 200 ppm, desinfección de pisos 400 ppm, etc. Es importante tener en cuenta el tiempo de exposición a dicha solución, la frecuencia de su utilización dependerá de la superficie a desinfectar y la carga microbiana que se desee remover. Se puede validar los procedimientos de desinfección y la concentración de la solución a emplear a través de análisis microbiológico de las superficies vivas e inertes que están en contacto o en relación con los alimentos destinados al consumo humano y evaluar las condiciones higiénicas sanitarias de las mismas. Para efectos técnicos en los SA asistenciales se puede emplear normas más actuales como veremos más adelante.

Fig. 4 Normas Técnicas Sanitarias

| Forma Jurídica | Descripción | Tipo SA |
|--|---|------------------------------------|
| Resolución Directoral N° 0047-79-S/DS | Normas y Procedimientos Sanitarios para el Abastecimiento, Transporte, Conservación, Preparación y Servido de Alimentos en Hospitales y Servicios de Alimentación del Ministerio de Salud | SA Asistencial |
| Resolución suprema N° 0019-81-SA/DVM. | Normas para el establecimiento y funcionamiento de Servicios de alimentación colectivos | SA Colectivos |
| Decreto Supremo N° 007-98-SA | Reglamento sobre vigilancia y control Sanitario de alimentos y Bebidas | Plantas de Producción |
| Resolución Ministerial N° 1653-2002-DS/DM. | Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y bebidas | SA Autoservicios |
| Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA | Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. | SA Restaurantes y Servicios Afines |

Norma para el establecimiento y funcionamiento de Servicios de alimentación Colectivos Resolución suprema N° 0019-81-SA/DVM. Además de establecer las especificaciones técnicas sanitarias define claramente que es un SA colectivo y cuáles son los requisitos generales para la apertura, funcionamiento y los mecanismos de sanción frente al incumplimiento. Es la única norma que establece la obligatoriedad de contar con la asesoría técnica de un profesional nutricionista. La norma indica que es necesaria la presencia de un profesional Nutricionista a tiempo parcial para servicios que ofrecen menos de 500 raciones diarias y un profesional Nutricionista a tiempo completo para servicios que ofrecen más de 500 raciones. Así mismo, establece la cantidad de personal con la que debe contar el SA por el número de raciones que produce, esto incluye administrador y personal de cocina y limpieza.

Reglamento sobre vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas Decreto Supremo N° 007-98-SA (7). Surge para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Ley General de Salud N° 26842 y normar las condiciones, requisitos y procedimientos higiénicos sanitarios de los diferentes alimentos y bebidas de consumo humano a lo largo de su proceso de

producción, transporte, fabricación, almacenamiento, fraccionamiento, elaboración y expendio con la finalidad de garantizar inocuidad. Incorpora las recomendaciones de los Principios Generales de Higiene de alimentos elaborados por la Comisión del Codex alimentarius y establece los requisitos de los registros sanitarios, requisitos para la certificación sanitaria de productos alimenticios y la habilitación de los establecimientos con fines de exportación. También establece los responsables de la vigilancia sanitaria de las actividades y servicios vinculados a la producción y circulación de productos alimenticios. Así como los mecanismos de seguridad, infracciones y sanciones. Este documento por sus características parece estar diseñado para plantas de producción de alimentos pero es también aplicable a establecimientos de comercialización, elaboración y expendio de alimentos y bebidas como ciertos SA.

Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y Bebidas Resolución Ministerial N° 1653-2002-DS/DM. El presente reglamento establece los requisitos y condiciones sanitarias a los que deben sujetarse los autoservicios cuyo principal expendio son los alimentos y bebidas de

consumo humano, con la finalidad de asegurar la calidad sanitaria e inocuidad de los mismos. Entiéndase por autoservicio a los supermercados, hipermercados o cadenas de autoservicios de menor escala que se encargan del expendio de alimentos perecederos y no perecederos, alimentos industrializados, comidas preparadas, etc.; y que se encargan también del fraccionamiento de productos, como carnes, lácteos, embutidos, entre otros, para lo cual deben contar con ambientes destinados para dicha actividad. La norma establece como responsable externo de la vigilancia sanitaria de los autoservicios a la autoridad de salud Municipal, teniendo como patrón de referencia la evaluación de riesgos, las buenas prácticas de manufactura y contar con un programa de higiene y saneamiento. Y como responsable interno al Gerente general y responsable del área de aseguramiento de la calidad. Esta es una de las normas donde se hace mención a esta área tan importante dentro de los sistemas de gestión de la calidad, si bien la norma no especifica qué profesional debería ser el encargado de ejecutar esa función, un profesional Nutricionista capacitado en Gestión de la calidad de alimentos podría cumplir satisfactoriamente las exigencias que el cargo amerita.

Norma Sanitaria para el funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA. Esta norma cuenta con objetivos similares a las normas anteriores como ya se mencionó y está dirigida específicamente al rubro de restaurantes y servicios a fines. Cuenta con un valor agregado y es el formulario de evaluación sanitaria que permite realizar el autocontrol sanitario del establecimiento, para lo cual es de suma importancia que los responsables del servicio llámese dueño o administrador lideren el equipo de Autocontrol sanitario como lo establece la norma. Este equipo puede adoptar diferentes nombres dentro los sistemas de

aseguramiento de la calidad como Comité de aseguramiento de la inocuidad, Comité de seguridad alimentaria, etc. Este se encargará de realizar las inspecciones del establecimiento que permitirán detectar las conformidades, las no conformidades y realizar las mejoras respectivas para que el establecimiento califique como aceptable. La norma proporciona también en su anexo No 2 la información necesaria sobre los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad que deben cumplir las muestras de alimentos tomadas por algunas de las partes: Autoridad Sanitaria Municipal dentro de la vigilancia y control sanitario que realiza o el Equipo de autocontrol para la verificación o comprobación de la eficacia de los programas de Higiene y saneamiento, BPM o plan HACCP

4. Conclusión

El reto de asumir el control total del servicio de alimentación del Hospital Aurelio Diaz Ufano, le ha planteado al equipo de Nutricionistas del Hospital Aurelio Diaz Ufano la necesidad de investigar e innovar todo lo antes hecho con el objetivo de mejorar de modo continuo. Una de las primeras decisiones tomadas fue conseguir el cumplimiento de los requisitos sanitarios de la Norma N° 363-2005/MINSA, que aunque, está dirigida para normar el funcionamiento de restaurantes, es aplicable a nuestro servicio de alimentación por que las actividades realizadas son similares.

Consideramos que es vital contar con un sistema de gestión de la calidad y establecer una política de seguridad alimentaria (Ver fig. No 5) que nos permita tener claro los principios que serán la razón de ser de nuestro SA. Es necesario elaborar propuestas que nazcan como resultado de la evaluación continua de procesos.

Fig. N° 5 Política de Seguridad Alimentaria del SAA

La Unidad de Producción de Alimentos del Hospital Aurelio Díaz Ufano y Peral EsSALUD tiene el compromiso de Producir para el usuario Interno y Externo alimentos aptos para el consumo humano que presenten las características nutricionales, organolépticas, fisicoquímicas y microbiológicas optimas. Cumpliendo con los requisitos de la Norma Sanitaria N° 363-2005/MINSA. Garantizando la seguridad, inocuidad y calidad de nuestros productos.



Referencias bibliográficas

1. Blanca Dolly Tejada. Administración de Servicios de Alimentación. 2ª Edición Editorial Universidad de Antioquia. 2006:4 - 9
2. DIGESA Normas para el establecimiento y funcionamiento de Servicios de alimentación colectivos Resolución suprema N° 0019-81-SA/DVM.
3. DIGESA Norma Sanitaria para el Funcionamiento de Restaurantes y Servicios Afines. Resolución Ministerial N° 363-2005/MINSA
4. DIGESA Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y bebidas Resolución Ministerial N° 1653-2002-DS/DM.
5. Programa Conjunto FAO/OMS sobre Normas Alimentarias COMISION DEL CODEX ALIMENTARIUS Requisitos generales Higiene de los Alimentos. Suplemento al Volumen 1B. CAC/GL 21-1997
6. MINSA Normas y Procedimientos Sanitarios para el Abastecimiento, Transporte, Conservación, Preparación y Servido de Alimentos en Hospitales y Servicios de Alimentación del Ministerio de Salud. Resolución Directoral N° 0047-79-S/DS
7. Reglamento sobre vigilancia y Control Sanitario de Alimentos y Bebidas. Decreto Supremo N° 007-98-SA