



UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SEDE GUADALAJARA

" ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES EN INSTITUCIONES MEDICAS. "

FELIPE DE JESUS MORALES MARTINEZ

Tesis presentada para optar por el título de Licenciado en
Contaduría con reconocimiento de Validez
Oficial de Estudios de la SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA,
según acuerdo número 085366 con fecha 19-11-85

ZAPOCAN, JAL., MAYO DE 1994.

CLASIF: _____
ADQUIS: 49795
FECHA: 15/09/03
CONATIVO DE _____





UNIVERSIDAD PANAMERICANA
SEDE GUADALAJARA

“ ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES EN INSTITUCIONES MEDICAS. ”

FELIPE DE JESUS MORALES MARTINEZ

Tesis presentada para optar por el título de Licenciado en
Contaduría con reconocimiento de Validez
Oficial de Estudios de la SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA
según acuerdo número 085366 con fecha 19-11-85

ZAPOPAN, JAL., MAYO DE 1994.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

PROLONGACION CALZADA CIRCUNVALACION PONIENTE No. 49

CD. GRANJA

45010 ZAPOPAN, JAL.

TELS. 627-02-12, 627-26-22 Y 627-10-90.

Mayo de 1994.

COMISION DE EXAMENES PROFESIONALES DE
LA ESCUELA DE CONTADURIA.

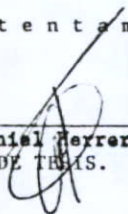
Me permito hacer de su conocimiento que el **SR. FELIPE DE JESUS MORALES MARTINEZ**, de la Licenciatura en Contaduría, ha concluido -- satisfactoriamente su trabajo de Titulación con la alternativa TESIS -- titulado:

**"ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES EN INSTITUCIONES MEDICAS."**

Manifiesto que después de haber sido dirigida y revisada previamente, reúne todos los requisitos técnicos y pedagógicos para solicitar fecha de Examen Profesional.

Agradezco de antemano la atención que pueda brindar a la presente, reiterándome a sus órdenes.

A t e n t a m e n t e .



C.P. Daniel Herrera Muñoz.
ASESOR DE TESIS.

Anexo: Avance de Tesis.



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

PROLONGACION CALZADA CIRCUNVALACION PONIENTE No. 49

CD. GRANJA

45010 ZAPOPAN, JAL.

TELS. 627-02-12, 627-26-22 Y 627-10-90.

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACION

C. Sr. FELIPE DE JESUS MORALES MARTINEZ.

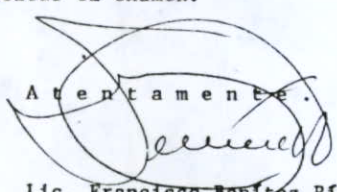
En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales, ---
y después de haber analizado el trabajo de titulación en la alternativa --

"TESIS"

titulado "ORGANIZACION DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES EN
INSTITUCIONES MEDICAS."

presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan
los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del ----
Examen Profesional, por lo que deberá entregar ocho ejemplares como parte
de su expediente al solicitar el examen.

A t e n t a m e n t e .


Lic. Francisco Benítez Ríos.
Presidente de la Comisión.

Zapopan, Jal., a Mayo de 1994.

DEDICATORIAS

A DIOS Y A SU MADRE
PORQUE SIEMPRE HE SENTIDO SU PRESENCIA EN
CADA MOMENTO DE MI VIDA

A MI MADRE
POR SU APOYO Y AMOR INCONDICIONAL

A MIS HERMANOS
POR SU COMPRENSION Y SU CARIÑO

A MIS PROFESORES Y ASESORES
POR LOS CONOCIMIENTOS QUE ME TRANSMITIERON
Y QUE ME AYUDAN A REALIZAR LA OCUPACION QUE
HOY ES MI VIDA

I N D I C E

	Pág.
INTRODUCCION	7
CAPITULO I HISTORIA DEL MOVIMIENTO DE LA CRUZ ROJA	11
CAPITULO II MARCO JURIDICO	28
CAPITULO III NATURALEZA Y DESCRIPCION DE LAS AREAS DE SERVICIOS GENERALES	63
3. ASPECTOS GENERALES	65
3.1. ORGANIGRAMA GENERAL	65
3.2. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	65
3.3. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS AREAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ACTUALMENTE	67
3.3.1. INTENDENCIA	67
3.3.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	67
3.3.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	67
3.3.1.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE INTENDENCIA	67
3.3.1.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA	69
3.3.1.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION	69
3.3.2. COCINA	72
3.3.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	72

3.3.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y HORARIOS	72
3.3.2.3. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA	74
3.3.2.4. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION	74
3.3.3. LAVANDERIA	78
3.3.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	78
3.3.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	78
3.3.3.3. ORGANIZACION DE LAVANDERIA	78
3.3.3.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA	80
3.3.3.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION	80
3.3.4. VIGILANCIA	83
3.3.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	83
3.3.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	83
3.3.4.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE VIGILANCIA	83
3.3.4.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA	85
3.3.4.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION	85
CAPITULO IV	
4. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LAS AREAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES	88
4.1. INTENDENCIA	90
4.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	90
4.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	90
4.1.3. PERFIL DEL PUESTO	90
4.1.4. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE INTENDENCIA	92

4.1.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS	92
4.1.6. FORMATOS UTILIZADOS	95
4.1.7. REPORTES QUE SE FORMULAN	95
4.1.8. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO	95
4.1.9. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION	97
4.2. COCINA	99
4.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	100
4.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	100
4.2.3. PERFIL DEL PUESTO DE DIETISTA	100
4.2.4. PERFIL DE LOS PUESTOS DE COCINERO Y AUXILIAR	106
4.2.5. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE NUTRICION	109
4.2.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS	112
4.2.7. FORMATOS UTILIZADOS	112
4.2.8. REPORTES QUE SE FORMULAN	120
4.2.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO	122
4.2.10. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION	124
4.3. LAVANDERIA	138
4.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	139
4.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	139
4.3.3. PERFIL DEL PUESTO	139
4.3.4. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO	141
4.3.5. SUGERENCIAS PARA EL AREA DE LAVANDERIA	141
4.3.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS	142

4.3.7. FORMATOS UTILIZADOS	142
4.3.8. REPORTES QUE SE FORMULAN	151
4.3.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO	151
4.3.10. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION	152
4.4. VIGILANCIA	153
4.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA	154
4.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	154
4.4.3. PERFIL DEL PUESTO	154
4.4.4. FUNCIONES PARA EL AREA	
DE VIGILANCIA PROPUESTO	157
4.4.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS	160
4.4.6. FORMATOS UTILIZADOS	160
4.4.7. REPORTES QUE SE FORMULAN	167
4.4.8. REGLAMENTO PARA EL PERSONAL	
DE VIGILANCIA	167
4.4.9. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION	170
CONCLUSIONES	171
BIBLIOGRAFIA	175

INTRODUCCION

Debido a las necesidades de protección que necesita la población en caso de siniestros como son temblores, evacuaciones, inundaciones, accidentes, etc. se hace indispensable la existencia de alguna institución que preste el servicio de atención a los lesionados, así como mandar personal y equipo adecuado para atender a los accidentados hasta el lugar de los hechos, para después trasladarlos hacia el hospital y proveerlos de la atención debida, todo esto es necesario realizarlo de la forma más eficiente y efectiva.

Quienes ofrecen estos servicios son Instituciones manejadas por el Sector Público y Privado. En el Sector Público tenemos los servicios que presta el Municipio o el Instituto Mexicano del Seguro Social. En el Sector Privado existen varias instituciones que pueden prestar servicios de urgencias médicas, sin embargo la Cruz Roja es la única que tiene el equipo necesario y está capacitada para atender y organizar rescates y atención médica en casos de temblores, inundaciones, explosiones como las ocurridas en Guadalajara en 1992, el terremoto en la Ciudad de México en 1985, la Guerra del Golfo Pérsico, etc.

La Cruz Roja Mexicana, dentro del ámbito social en México, se identifica como una Institución de Asistencia Privada y de interés público, incorporada a esta actividad a través del

marco de acción que sus estatutos le señalan, los cuales no buscan fines lucrativos sino humanitarios. La Cruz Roja tiene personalidad jurídica propia, otorgada por decreto presidencial el 21 de febrero de 1910⁰, además de todas aquellas facultades y derechos de tipo Institucional y Legal, que concurren a estructurar y normar su funcionamiento como Institución de Servicio Social.

En nuestro País la imagen de la Cruz Roja Mexicana se asocia principalmente con los Servicios Médicos de Emergencia y Hospitalarios; sin embargo para alcanzar los objetivos en estas áreas, la Institución necesita complementarse en actividades afines y de apoyo como es el caso de la capacitación o de la adquisición de equipos médicos sofisticados, como equipos de rayos X, entre otros.

El sostenimiento de esos servicios y otras necesidades de la Institución se basan en donativos o aportaciones de los diferentes sectores de la comunidad.

El gran crecimiento de la Cruz Roja Mexicana multiplicó gradualmente la complejidad de sus operaciones e instalaciones, esto generado por la gran demanda de la población, dado que ésta sigue creciendo demográficamente, así como sus necesidades, esto aunado a la constante limitación de fondos de la Institución hacen necesario el acceso a mejores sistemas de administración y control, que ayuden a una mejor optimización de los recursos materiales y humanos.

⁰ Estatutos de la Cruz Roja Mexicana, artículo 3o, pág.4.

La Cruz Roja cuenta, en su mayoría, con personal voluntario en casi todas sus áreas. Este personal recibe capacitación adecuada periódicamente.

La Cruz Roja Delegación Guadalajara está compuesta de dos áreas: la administrativa y la operativa. El objetivo del Area Administrativa es controlar las operaciones económicas de la entidad, así como la administración de los recursos humanos y materiales.

El objetivo del Area Operativa es atender directamente a heridos, enfermos, efectuar rescates, etc., así como -una vez autorizado por la Dirección- realizar eventos para la captación de fondos, participar en desfiles, eventos deportivos, culturales, etc. para la protección de la comunidad que asiste a esos eventos.

Dentro del Area Administrativa se encuentra el Departamento de Servicios Generales que es el responsable de coordinar las áreas de intendencia, vigilancia, cocina y lavandería de la Institución, con la finalidad de que se aprovechen al máximo los recursos que se les proporcionan, así como verificar el desarrollo eficiente de cada una.

Más adelante se comenta cada una de las áreas comprendidas en el Departamento de Servicios Generales, y se propondrán algunas medidas que mejoren el funcionamiento de dichas áreas; es éste el objetivo del presente trabajo de investigación.

Dada la estructura compleja donde concurren los elementos voluntarios y profesionales conjuntados en una

organización, y dado el crecimiento de la Institución, se hace necesaria una reestructuración en todas las áreas de la Cruz Roja, ya sea ampliando las instalaciones de la Institución, introduciendo tecnología más avanzada en la operación de computadoras, equipo médico más sofisticado, ambulancias mejor equipadas, etc. Para el manejo de estos equipos se requiere de personal profesional que le de el mejor uso posible, para su máximo aprovechamiento.

Esta Tesis consta de cuatro capítulos; el primer capítulo, se presenta una síntesis de la Historia de la Cruz Roja a nivel Internacional y después a nivel Nacional.

El segundo capítulo trata sobre los aspectos Jurídicos que afectan a las instituciones de asistencia privada.

En el tercer capítulo se explica la situación actual del Departamento de Servicios Generales con sus respectivas áreas.

En el cuarto capítulo se presentan las propuestas de solución para mejorar el manejo de las áreas a cargo del Departamento de Servicios Generales.

CAPITULO I

1. HISTORIA DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL
DE LA CRUZ ROJA

1.1. DESARROLLO Y CONSOLIDACION

1.2. CONDICIONES DE RECONOCIMIENTO DE LAS
SOCIEDADES NACIONALES DE LA CRUZ ROJA

1.3. HISTORIA DE LA CRUZ ROJA MEXICANA

1.4. ORGANIZACION DE CRUZ ROJA MEXICANA

1.5. OBJETIVOS DE LA CRUZ ROJA

1.6. PRINCIPIOS DE LA CRUZ ROJA

CAPITULO I

1. HISTORIA DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA

Es importante conocer el origen de la Cruz Roja, debido a que surgió de una forma singular. Una persona que ve el sufrimiento de los demás en las guerras y que observa que no existe organización alguna que los auxilie, así que decide organizar a un grupo de voluntarios preparados, que sean neutrales entre los contendientes, para así poder ayudar a los heridos de ambos bandos.

Esto puede ser un ejemplo para que otras personas al leerlo, pudieran ayudar de alguna otra forma a la humanidad.

"Jean Henry Dunant nace en Ginebra, Suiza, el 8 de mayo de 1828. Hijo de Jean Jacques Dunant, banquero y juez de la Oficina de Encargos y Administración Fiduciaria; y de Antoinette Colladón, quiénes tenían un amplio sentido humanitario."¹

Dunant era maestro en la técnica de moldear la opinión pública con los métodos de un hombre de negocios; pero lo que quería vender era una idea noble y grande: empujar al "Alza de los Valores Humanitarios". En 1852 Henry Dunant participa en la fundación de la Unión de Jóvenes Cristianos.²

¹ N. del A. La fuente de información para este capítulo fueron unos apuntes inéditos otorgadas por la Cruz Roja Delegación México.

²Cfr. Ibídem.

"Dunant contaba con 31 años, cuando un viaje de negocios le condujo a la Región de Lombardía en Italia que era, en aquel entonces, escenario de una guerra corta, pero sangrienta, que oponía a los ejércitos franceses y sardos, que se encontraban bajo el mando del Emperador Napoleón III, contra el ejército de Austria dirigido por el Emperador Francisco José. A consecuencia de esta batalla denominada "Batalla de Solferino", que ocurrió el 24 de junio de 1859, surge la idea de crear la Cruz Roja.

La insuficiencia de los medios para prestar los servicios de sanidad eran casi inexistentes, esto obsesionaba a Dunant, quien a partir de ese momento piensa: "Cuánto bien podría hacerse, si existiesen equipos de voluntarios preparados y adiestrados con anticipación, para ayudar a los desdichados"³.

Dunant creía que, si bien no se puede soñar con suprimir las guerras, era preciso consagrar todas las fuerzas a atenuar sus crueldades y para ello es necesario el CREAR SOCIEDADES DE SOCORRO CON CARACTER VOLUNTARIO que se instruyan en tiempos de paz y que sirvan como auxiliares a los cuerpos médicos o de sanidad militar en su tarea de auxiliar a los heridos en campaña. Además, lograr que los estados beligerantes reconocieran un tratado, un principio superior, en virtud del cual los heridos de ambos mandos y el personal dedicado a curarlos, fueran respetados como neutrales por todos los

³Op. cit., p. 29.

combatientes."⁴

Dunant decide escribir una obra que narre sus amargas experiencias, ésta aparece editada el 8 de noviembre de 1862 en Ginebra, titulada "Un Recuerdo de Solferino".

En su obra relata los acontecimientos de la batalla y presenta tres partes distintas que son:

1) DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA UTILIZADA EN LA BATALLA.

2) EXPERIENCIAS PERSONALES DE DUNANT.

3) DEMANDAS POR EL PORVENIR.

"Su libro 'Un recuerdo de Solferino' que llegara a tener un renombre universal, fue su más eficaz colaborador. La impresión que la lectura de éste tipo produjo en Gustave Moynier, Presidente de la Sociedad Ginebrina de Utilidad Pública, fue en realidad lo que marcó el destino de la Cruz Roja.

El 9 de febrero de 1863 se reúne la Sociedad de Utilidad Pública, que escucha, en la voz de su Presidente, la lectura de las páginas de un "Recuerdo de Solferino" después de lo cual, dicha Sociedad tiende los brazos a Henry Dunant. Se nombra una

⁴Op. cit., 30.

comisión compuesta de cinco miembros:

BANQUERO JEAN HENRY DUNANT.

GENERAL GUILLAUME HENRY DUFOUR.

JURISTA GUSTAVE MOYNIER.

MEDICO LOUIS APPIA.

MEDICO THEODORE MAUNOIR."⁵

1.1. DESARROLLO Y CONSOLIDACION

Este "Comité de los Cinco" llevó a cabo su primera sesión el 17 de febrero de 1863, tomando por nombre el de "Comité Internacional de Socorros para los Militares Heridos", el que más tarde se llamaría "Comité Internacional de la Cruz Roja" (CICR).

LA COMISION GINEBRINA, formada por Dunant, Moynier, los doctores Maunoir y Appia, junto con el Gral. Dufour pretende reunir en Ginebra una Conferencia Diplomática. Aprovechan el Congreso Internacional Estadístico de Berlín que debía tener lugar en esa ciudad el 12 de septiembre de 1863. El Comité expresó su deseo de que este congreso apoyara las cinco primeras propuestas de Dunant:

PRIMERA. Creación de Comités nacionales permanentes para la organización de socorro a los heridos Militares.

SEGUNDA. Alianza internacional de Comités.

TERCERA. Neutralidad para los heridos, enfermos, personal,

⁵Op. cit., p. 30.

material de los hospitales y para las ambulancias.

CUARTA. Creación de Comités auxiliares para que fuese creciendo el número de personas asistentes para curar y cuidar a los heridos.

QUINTA. Reuniones periódicas por medio de conferencias internacionales encargadas de perfeccionar las mejoras de hospitales, transporte y cuidado de los heridos.

Entonces, el Comité convocó a una conferencia de representantes de Estados. 16 países se reunieron en Ginebra, Suiza, en una Conferencia Internacional que se llevó a cabo del 26 al 29 de octubre de 1863 en el Ateneo de Artes.

La bienvenida a los delegados la dirigió el general Dufour. En ella el discurso pronunciado por Gustave Moynier ilustraba las imágenes que resurgían en su mente.

"La obra que vamos a crear no reconoce ningún partido, no sabe de razas, no sabe ni que existen naciones ...ni que religión persigue, solo reconoce el dolor donde sea y las víctimas que cause, cualquiera que sean ...".

El éxito fue total: la conferencia aprobó que fuera proclamada por las potencias beligerantes, la neutralidad en tiempos de guerra de las ambulancias y de los hospitales; que se admitiera también la neutralidad para el personal que acudiera a socorrer a los heridos y a los abatidos. Además se aceptó diplomáticamente para todos los países un signo distintivo idéntico para los cuerpos sanitarios, ambulancias y hospitales de todos los ejércitos. En reconocimiento al pueblo

suizo, se adoptó su bandera, pero con los colores invertidos, que es una cruz roja con el fondo blanco, siendo ésta la insignia necesaria para identificar a dicho personal sanitario y equipo.

Esta Conferencia Internacional de 1863 constituye el "Certificado de Nacimiento" de la Cruz Roja Internacional."

El Gobierno suizo convocó a una conferencia Diplomática a celebrarse en Ginebra durante el mes de agosto de 1864, y el 22 de agosto del mismo año se firmó el Primer Convenio de Ginebra, para el mejoramiento de la suerte de los Militares heridos en los ejércitos en campaña.

"En diciembre de 1901 a la edad de 73 años, Henry Dunant recibe el Premio Nobel de la Paz (Primer Premio Nobel otorgado). Dunant muere el 30 de octubre de 1910."⁶

El movimiento de la Cruz Roja se extendió rápidamente. Durante los primeros 10 años se crearon 22 sociedades que abarcaron toda la Europa, incluidas Rusia y Turquía. Durante el período de 1864-1914 la Cruz Roja estuvo presente en todos los lugares donde los hombres sufrían a causa de las guerras o de los conflictos internos.

En 1876 se rompió la unidad del emblema, con la utilización, por Turquía, violando el Convenio del que era parte, de la Media Luna Roja, pues se decía que la cruz roja hería los sentimientos de los combatientes y para no confundirse con los cristianos. Se tomó como emblema la Media

⁶Op. cit., págs. 30, y ss.

Luna Roja pues es el escudo de armas de la familia del Sha de Irán. Por esto Irán renunció al uso del emblema del León y el Sol Rojo para adoptar la Media Luna Roja.

En 1914 estalla la Primera Guerra Mundial y la Cruz Roja tuvo que desarrollar su actividad en proporciones hasta entonces inigualadas.

"El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja está constituido por las siguientes partes:

- I. COMITE INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA.
- II. SOCIEDADES NACIONALES DE CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA.
- III. FEDERACION INTERNACIONAL DE LAS SOCIEDADES DE CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA.
- IV. ESTADOS PARTE A LOS CONVENIOS DE GINEBRA.
- V. CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CRUZ ROJA Y MEDIA LUNA ROJA.

El Comité Internacional de la Cruz Roja es una Institución independiente de carácter privado, neutral en el aspecto político, ideológico y religioso: el órgano fundador de la Cruz Roja, tiene su sede en Ginebra, Suiza.

Las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en casi todos los países del mundo son los auxiliares de los poderes públicos, pero siendo a la vez independientes en su trabajo."⁷

⁷Op. cit., pág. 34.

1.2. CONDICIONES DE RECONOCIMIENTO DE LAS SOCIEDADES NACIONALES DE LA CRUZ ROJA

Estas condiciones fueron redactadas por una Comisión conjunta del Comité Internacional de Cruz Roja y de la Liga de Sociedades.

"La Sociedad Postulante debe:

1) Estar constituida en el territorio de un Estado independiente en el que esté en vigor el Convenio de Ginebra.

2) Ser, en dicho Estado, la única Sociedad Nacional de la Cruz Roja o Media Luna Roja y estar dirigida por un órgano central.

3) Estar debidamente reconocida por el Gobierno legal de su País como sociedad de socorro voluntaria.

4) Tener un estatuto de autonomía que le permita desplegar su actividad de conformidad con los Principios Fundamentales del Movimiento.

5) Hacer uso del nombre y del emblema de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja de conformidad con los Convenios de Ginebra.

6) Contar con una organización que le permita desempeñar las tareas que se especifican en sus estatutos.

7) Desplegar sus actividades en todo el territorio del Estado.

8) Reclutar a sus miembros voluntarios y a sus colaboradores sin distinción de raza, sexo, religión, clase social u opinión política.

9) Suscribir los presentes Estatutos, participar en la solidaridad que une a los componentes del Movimiento y colaborar con ellos.

10) Respetar los Principios Fundamentales del Movimiento y guiarse por los Principios del Derecho Internacional Humanitario.

Sus funciones principales son:

- Formación del personal Socorrista, Enfermería y Médico, para atender las necesidades por cuenta de los gobiernos, del servicio de emergencia en todas las ciudades.

- Promover la salud y la higiene.

- Auxiliar a las víctimas de catástrofes naturales. Asistir también a las víctimas de conflictos armados en conformidad con los Convenios de Ginebra.

- Educar para la paz principalmente a los niños y jóvenes.

- Difundir y promover el respeto al Derecho Internacional Humanitario.

- Prestar ayuda, en la medida de sus posibilidades, a las víctimas de conflictos armados y de catástrofes naturales en otros países por mediación de la Federación, el Comité Internacional de la Cruz Roja o de las Sociedades Nacionales concernidas."⁸

⁸Op. cit., págs. 35,36.

1.3. HISTORIA DE CRUZ ROJA MEXICANA

Con el Decreto Presidencial del 2 de agosto de 1907, el Gobierno Mexicano reconoció el Convenio de Ginebra, y oficialmente la Cruz Roja Mexicana se funda por el Decreto Presidencial promulgado por el Gral. Porfirio Díaz el 21 de febrero de 1910. El nacimiento de la Cruz Roja coincide históricamente con el primer movimiento social de nuestro siglo: la Revolución Mexicana. A partir de entonces la historia de Cruz Roja Mexicana corre a la par de la Historia de México.

Los intentos por formalizar administrativamente la Cruz Roja en México se remontan, a los albores de 1898, cuando Cruz Roja Española solicita al Gobierno Mexicano información acerca de las relaciones entre las instituciones y asociaciones de asistencia pública con las Unidades Sanitarias del Ejército.

Para tal solicitud, el Gral. Don Porfirio Díaz le encarga al Dr. Fernando López y Sánchez Román la investigación correspondiente. Entre otras cosas el Dr. López apunta la necesidad de establecer Cruz Roja en México, la idea que es defendida y sustentada ante el mismo Gral. Díaz por su esposa, Sra. González Cosío de López.

El incansable espíritu de la Sra. González lleva a la creación de la comisión que debería estudiar las bases para la organización de la Cruz Roja en 1907, y después se le consideraría la fundadora de la Cruz Roja Mexicana.⁹

La Asociación Mexicana de la Cruz Roja se creó en nuestra

⁹Cfr. Op. cit., pág. 59.

República como Institución de Utilidad Pública, en virtud de la Convención de Ginebra, de la que nuestro Gobierno Mexicano forma parte, firmada en Ginebra el 6 de julio de 1906.

La Asociación ha venido funcionando y funciona como Institución de Utilidad Pública y Auxiliar de los Servicios Sanitarios del Ejército Nacional.

La Cruz Roja de México entró a formar parte de la Liga de Sociedades de la Cruz Roja en París, por conducto de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

La Cruz Roja Mexicana es una Institución que lleva a cabo sus obras benéficas no solo en el Distrito Federal, sino en toda la República, por medio de una serie de Delegaciones y Subdelegaciones establecidas en distintos Estados de la Nación. La primera Delegación se funda en 1914 en Orizaba, Veracruz, siguiéndole Puebla y San Luis Potosí en 1918.

La clase de actos de utilidad pública que se ejecutan con los ingresos de la Asociación son los de prestar, en la medida de las posibilidades de la Asociación, una ayuda diaria, constante, recogiendo y transportando, con los coches de ambulancia, heridos o accidentados en la vía pública, ya sea en las calles o carreteras. En determinados casos, cuando los fondos de la Institución lo permiten, a enfermos graves, sobre todo si requieren intervención quirúrgica.

La Asociación Mexicana de la Cruz Roja Mexicana no tuvo nunca propiamente capital, habiendo vivido siempre del importe de las cuotas de sus socios, donativos producto de colectas y

de fiestas diversas.

1.4. ORGANIZACION DE CRUZ ROJA MEXICANA

"El Organó Supremo de Gobierno es la Asamblea Nacional, misma que se reúne dentro de los tres primeros meses de cada año y a la que asisten Asociados Titulares y Patrocinadores. De entre ellos es elegido uno para fungir como Presidente del Consejo Nacional de Directores, es decir, Presidente de Cruz Roja Mexicana,"¹⁰esto será por un período de tres años pudiendo renovar su nombramiento.¹¹

1.5. OBJETIVOS DE LA CRUZ ROJA

Es una Institución de carácter imparcial, neutral, independiente y voluntario. La Cruz Roja Mexicana forma parte de la Cruz Roja Internacional, por tal motivo su principal objetivo, acorde con la doctrina Cruz Roja, puede considerarse que es:

"COADYUVAR AL ALIVIO Y PREVENCIÓN DEL SUFRIMIENTO HUMANO:

a) Auxiliando directa e indirectamente a aquellos que requieran atención urgente y/o se encuentren impotentes para superar su sufrimiento sin auxilio externo.

¹⁰Op. cit., p. 70.

¹¹Ley de Instituciones de Asistencia Privada, art.85, pág.33.

b) Difundir y mantener sus principios y los Convenios de Ginebra.

c) Capacitando a la comunidad en la prevención y auxilio del sufrimiento humano.

d) Protege la vida y la salud y hace respetar a la persona humana.

e) Promoviendo la amistad, la paz y cooperación entre los individuos y los pueblos."¹²

1.6. PRINCIPIOS DE LA CRUZ ROJA

HUMANIDAD:

La Cruz Roja, a la que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza bajo su aspecto Internacional y Nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como hacer respetar a la persona humana, favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos.¹³

¹²Documento Básico, Dirección Nacional de Delegaciones, pág. 37.

¹³Tomado de los Apuntes otorgados por la Cruz Roja delegación México, pág. 47.

IMPARCIALIDAD:

La Cruz Roja no hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes.¹⁴

NEUTRALIDAD:

Con el fin de conservar la confianza de todos, se abstiene de tomar parte en las hostilidades y en todo tiempo en las condiciones de orden político, racial, religioso y filosófico.¹⁵

INDEPENDENCIA:

La Cruz Roja es independiente del Estado, auxiliar de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometida a las leyes que rigen los países respectivos, como autonomía para seguir los principios de Cruz Roja.¹⁶

UNIDAD:

Es única en cada país, debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio.¹⁷

¹⁴Cfr. Idem.

¹⁵Cfr. Idem.

¹⁶Cfr. Idem.

¹⁷Cfr. Idem.

UNIVERSALIDAD:

Todas las sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente.¹⁸

¹⁸Cfr. Idem.

CAPITULO II

2. MARCO JURIDICO

2.1. MARCO JURIDICO DEL SERVICIO
DE SALUD PUBLICA

2.2. MARCO FISCAL

2.3. MARCO LABORAL

CAPITULO II

2.1. MARCO JURIDICO DEL SERVICIO DE SALUD PRIVADO

El derecho a la salud nace en el artículo 4to., párrafo 4to. de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que nos dice "... toda persona tiene derecho a la protección de la salud..."¹⁹ en coadyuvancia, el artículo 73 fracc. XVI-1 de la propia Constitución, que concede facultades al Congreso de la Unión para dictar leyes en materia de salud indica que "... el Consejo de Salubridad General dependerá directamente del Presidente de la República, sin ninguna intervención de Secretaría de Estado ..."²⁰

La ley que reglamenta el derecho a la protección de la salud es la Ley General de Salud, ésta ley es de aplicación en toda la República y sus disposiciones son de orden público e interés social.²¹ Considerando por tanto a ésta ley como reglamentaria del artículo 4to. Constitucional.

La Ley General de Salud nos indica, que es materia de salubridad general la organización, control y vigilancia de la prestación de servicios y de establecimientos de salud²² a los que se refiere el artículo 34 fracc. III que nos menciona que

¹⁹Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art.4

²⁰Op. cit., art. 73 fracc.XVI-1a.

²¹Ley General de Salud, art. 1.

²²Op. Cit., art. 3 fracc. I.

"... los prestadores de servicios de salud se clasifican en servicios sociales y privados, sea cual fure la forma en que se contraten..."²³

El Sistema Nacional de Salud se constituye por las dependencias y entidades de la administración pública, personas físicas y morales y de los sectores público y privado.²⁴

Se consideran servicios básicos de salud los referentes a la atención médica incluyendo la atención de urgencias.²⁵

Por todo lo antes mencionado y con base al artículo 5to. de la Ley General de Salud, las Instituciones de Asistencia Privada se rigen por la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal, ya que en su artículo pimero párrafo II nos menciona que "podrán acogerse a las disposiciones de esta ley las personas físicas o morales que pretendan crear instituciones cuyo objeto sea alguno de los que menciona el artículo 27 fracc. II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos".²⁶

"Las Instituciones de Asistencia Privada son entidades jurídicas que con bienes de propiedad particular ejecutan actos con fines humanitarios de asistencia, sin propósitos de lucro y sin designar individualmente a los beneficiados".²⁷

El Estado reconoce personalidad moral a las Instituciones de Asistencia PElvada y capacidad para tener un patrimonio

²³Op. Cit., art. 34 fracc. III

²⁴Op. Cit., art. 5

²⁵Constitución Política de..., art. 27 fracc. III

²⁶Ley General de Salud, art. 1

²⁷Ley de Instituciones de Asistencia Privada, art. 1

propio destinado a la realización de sus fines.²⁸

Las Instituciones de Asistencia Privada se consideran de utilidad pública y están exceptuadas del pago de los impuestos, derechos y aprovechamientos que establezcan las leyes del Distrito Federal; de los impuestos que correspondan a los productos fabricados en sus propios talleres y que se realicen en expendios de las mismas instituciones; así como de impuestos federales cuando las leyes de aplicación federal lo determinen, según artículo 7 de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada para el Distrito Federal²⁹.

²⁸Op. Cit., art. 2

²⁹Op. cit., art. 7.

ESTRUCTURA DE CAPITAL

La Asociación Mexicana de la Cruz Roja Mexicana no tiene propiamente capital, y su patrimonio se forma por el excedente entre el importe recibido de sus donantes, producto de colectas y de eventos diversos³⁰, contra las erogaciones propias de su actividad.

El Patrimonio de la Institución estará formado por el conjunto de bienes, derechos, valores, etc., que posee la Cruz Roja Mexicana en todo el país y se incrementará con las dotaciones, herencias, legados, productos, beneficios, etc. que ingresen a ella³¹.

³⁰Op. cit., art. 79.

³¹Estatutos de la Cruz Roja Mexicana, art. 75. p. 31.

2.2. MARCO FISCAL

IMPUESTO SOBRE LA RENTA (ISR)

El artículo 7o. de la Ley de Instituciones de Asistencia Privada establece: " Las instituciones de asistencia privada se consideran de utilidad pública y están exceptuadas del pago de los impuestos, derechos y aprovechamientos que establezcan las leyes del Distrito Federal; de los impuestos que correspondan a los productos fabricados en sus propios talleres y que se realicen en expendios de las mismas Instituciones; así como de impuestos federales cuando las leyes de aplicación federal lo determinen".³²

La Ley del Impuesto Sobre la Renta establece: "Se consideran personas morales no contribuyentes: Instituciones de asistencia o de beneficencia autorizadas por las leyes de la materia, así como las sociedades o asociaciones civiles que lleven a cabo actividades similares autorizadas para recibir donativos deducibles en los términos de esta ley"³³.

Por todo lo anteriormente mencionado se pudo establecer que la Cruz Roja Mexicana está exenta del pago de impuestos.

En relación a la obligación de dictaminación de Estados Financieros para fines fiscales, de conformidad con el art. 32-A del Código Fiscal de la Federación (CFF), no se hace

³²Ley de Instituciones de Asistencia Privada, art. 7.

³³Ley del Impuesto Sobre la Renta, art. 70 fracc. VI.

obligatorio de conformidad con el último párrafo del artículo citado, el cual establece que: "Lo dispuesto por este artículo no es aplicable a las instituciones de asistencia o beneficencia autorizadas por las leyes de la materia..."³⁴

Por lo que respecta a su función como retenedora según el Impuesto Sobre la Renta establece: "Quedan exceptuadas de las obligaciones señaladas en este artículo los organismos internacionales cuando así lo establezcan los tratados o convenios respectivos, así como los estados extranjeros"³⁵.

La Ley del Impuesto Sobre la Renta establece:

"Son obligaciones diversas de personas morales no contribuyentes:

Las personas morales a que se refiere este título, además de las obligaciones establecidas en otros artículos de esta Ley, tendrán las siguientes:

1.- Llevar sistemas contables de conformidad con el CFF, su reglamento y el reglamento de esta Ley, y efectuar registros en los mismos.

2.- Expedir comprobantes que acrediten las enajenaciones que efectúen, los servicios que presten o el otorgamiento del uso o goce temporal de bienes y conservar una copia de los mismos a disposición de la Secretaría de Hacienda y Crédito

³⁴Código Fiscal de la Federación, art. 32-A.

³⁵Ley del Impuesto Sobre la Renta, art. 83.

Público (SHCP), los que deberán reunir los requisitos que fijen las disposiciones fiscales respectivas.

3.- Asimismo, deberán presentar en el mes de febrero de cada año ante las oficinas autorizadas, declaración en la que proporcionen información de las personas a las que les hubiera efectuado retención de impuestos sobre la renta u otorgado donativos en el mismo año de calendario anterior.

4.- Cuando la persona moral de que se trate lleve su contabilidad mediante el sistema de registro electrónico, la información a la que se refiere el párrafo anterior deberá proporcionarse en dispositivos magnéticos procesados en los términos que señale la SHCP mediante disposiciones de carácter general. Dichos dispositivos serán devueltos al contribuyente por las autoridades fiscales dentro de los seis meses siguientes a su presentación. Tratándose de las personas morales a que se refiere este título, establecer que lleven su contabilidad mediante sistema manual o mecanizado o cuando su equipo de cómputo no pueda procesar los dispositivos en los términos señalados por la mencionada secretaria, la información deberá proporcionarse en las formas que al efecto apruebe dicha dependencia.

Tratándose de las declaraciones a que se refieren los artículos 83 fracc. V, 86 penúltimo párrafo y 92 quinto párrafo de esta Ley, la información sobre las retenciones efectuadas y

las personas a las cuales las hicieron, deberá proporcionarse también en dispositivos magnéticos procesados en los términos del párrafo anterior.

5.- Retener y enterar el impuesto y exigir documentación que reúna requisitos fiscales, cuando hagan pagos a terceros y estén obligados a ellos en los términos de esta Ley.

6.- Recaudar el impuesto que corresponda a los ingresos que obtengan las personas físicas a que se refiere el capítulo sexto del título cuarto de esta Ley que opten por pagarlo por dicho procedimiento. El impuesto deberá enterarse, en su caso, conjuntamente con las retenciones señaladas en el artículo 80 de esta Ley.

Las personas que efectúen la recaudación del impuesto en los términos de esta fracción deberán presentar declaración ante las oficinas autorizadas en el mes de febrero de cada año, proporcionando la información correspondiente a las personas de las que hubieran recaudado impuesto en el ejercicio inmediato anterior. Dicha declaración deberá proporcionarse en los términos del tercer párrafo de la fracción tercera de este artículo.

7.- Entidades exceptuadas de algunas obligaciones:

Quedan relevadas de cumplir con las obligaciones III y IV de este artículo las personas señaladas en el artículo 70 de

esta Ley que no determinen remanente distribuible, aquí entran las Instituciones de Asistencia Privada.

8.- Declaración anual informativa:

Tratándose de las personas a que se refieren las fracciones V a XIV del citado artículo, presentarán declaración anual en la que informarán a la SHCP de los ingresos obtenidos y de las erogaciones efectuadas. Dicha declaración deberá presentarse a mas tardar en el mes de marzo de cada año.

9.- Declaraciones en disolución de personas morales no contribuyentes:

Cuando se disuelva una persona moral de las comprendidas en este título, las obligaciones a que se refieren las fracciones III y IV y en el antepenúltimo párrafo de este artículo se deberán cumplir dentro de los tres meses siguientes a la disolución³⁶.

³⁶Op. cit. art. 72.

IMPUESTO AL ACTIVO

La Ley del Impuesto al Activo nos dice que no pagarán Impuesto al Activo las siguientes personas:

"I. Quienes no sean contribuyentes del Impuesto Sobre la Renta..."³⁷.

Que como ya se mencionó, las Instituciones de Asistencia Privada están exentas de dicho pago.

IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (IVA)

La Ley del Impuesto al Valor Agregado que dice: "La federación..., las instituciones y asociaciones de beneficencia privada, las sociedades cooperativas o cualquier otra persona, aunque conforme a otras leyes o decretos no causen impuestos federales o estén exentos de ellos, deberán aceptar la traslación a que se refiere el artículo 1 y, en su caso, pagar el impuesto al valor agregado y trasladarlo, de acuerdo con los preceptos de esta ley"³⁸. Por lo tanto se está obligado a aceptar la traslación del impuesto, pero no de pagarlo, ya que en el artículo 15 fracción III nos indica: "No se pagará el impuesto por la prestación de los siguientes servicios:

III. Los prestados en forma gratuita..."³⁹

³⁷ Ley del Impuesto al Activo, art. 6, fracc. I.

³⁸ Ley del Impuesto al Valor Agregado, art. 3

³⁹ Op. Cit., art. 15 fracc. III

LEY DEL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL (IMSS)

Las Instituciones de Asistencia Privada tienen la obligación de inscribir a sus trabajadores en el IMSS según lo indica el artículo 12 de la Ley del Seguro Social que nos dice:

"Son sujetos de aseguramiento del régimen obligatorio:

I. Las personas vinculadas a otras por una relación de trabajo, cualquiera que sea el acto que le dé origen y cualquiera que sea la personalidad jurídica... del patrón y aun cuando éste, en virtud de alguna ley especial, esté exento del pago de impuestos...

El régimen obligatorio comprende los seguros de:

- I. Riesgos de trabajo.
- II. Enfermedades y maternidad.
- III. Invalidez, vejez, cesantía en edad avanzada y muerte.
- IV. Guarderías para hijos de aseguradas; y,
- V. Retiro."⁴⁰

Con lo que respecta al SAR la Ley del IMSS nos indica:

"Los patrones están obligados a enterar al IMSS el importe de las cuotas correspondientes al ramo del retiro, mediante la constitución de depósitos de dinero en favor de cada trabajador..., que serán por el importe equivalente al 2% del salario base de cotización del trabajador."⁴¹

⁴⁰Ley del Seguro Social y su Reglamento, art. 12.

⁴¹Op. cit., arts. 183-A y 183-B.

LEY DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL DE LA VIVIENDA PARA
LOS TRABAJADORES (INFONAVIT)

El INFONAVIT nace en el artículo 136 de la Ley Federal del Trabajo que dice:

"Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, está obligada a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Para dar cumplimiento a esta obligación, las empresas deberán aportar al Fondo Nacional de la Vivienda el 5% sobre los salarios de los trabajadores a su servicio."⁴², que es el SAR.

Sin embargo la Constitución en su art. 123 fracc. XII establece "Toda empresa estará obligada, según lo determinen las leyes reglamentarias, a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Esta obligación se cumplirá mediante las aportaciones que las empresas hagan a un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a éstos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones"⁴³.

⁴²Nueva Ley Federal del Trabajo, art. 136.

⁴³Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, art. 123, fracc. XII.

2.3. MARCO LABORAL

Debido que las Instituciones de Asistencia Privada tienen a su servicio trabajadores, por lo tanto la rige la Ley Federal del Trabajo, Ley que somete sin distinción a todas las Personas Físicas y Morales que tienen a su servicio personal que labora para ellas. Por tal motivo la Cruz Roja se debe regir por los siguientes lineamientos expuesto en la Ley Federal del Trabajo.

JORNADA DE TRABAJO

La jornada de trabajo para:

A) Transportes, cabina, Paramédicos, Trabajo Social, Intendencia, es de:⁴⁴

48 horas semanales de la jornada diurna.

45 horas semanales de la jornada Mixta.

42 horas semanales de la jornada nocturna.

B) Para el Área Administrativa es de:

48 horas semanales.

C) Para el Laboratorio de Rayos X es de:

36 horas semanales

⁴⁴Nueva Ley Federal del Trabajo, art. 61.

D) Para las áreas de Vigilancia y Central de Equipos es de:

12 horas de trabajo por 24 de descanso.

DIAS DE DESCANSO

Por cada seis días de trabajo disfrutarán los trabajadores de un día de descanso con goce de sueldo íntegro⁴⁵; si por necesidades de la Institución se labora el día domingo se le cubrirá con una prima de 25% sobre el salario tabulado⁴⁶.

VACACIONES

A los trabajadores que tengan más de un año de servicio disfrutará de un período anual de vacaciones que en ningún caso será inferior a seis días de labores y que aumentará según la tabla siguiente:

1er. año 6 días.

2do. año 8 días.

3er. año 10 días.

4to. año 12 días.

Después del 4to. año el período de vacaciones se aumentará en 2 días por cada 5 años de servicios tal y como se señala en la Ley⁴⁷.

⁴⁵Op. cit., art. 69.

⁴⁶Op. cit., art. 71.

⁴⁷Op. cit., art. 76.

Las vacaciones no podrán compensarse con remuneraciones y se disfrutarán dentro de los seis meses siguientes al cumplimiento del año de servicio⁴⁸ (arts. 79 y 81 LFT). Deberán solicitarse con un mes de anticipación al jefe de departamento.

SALARIO

Los empleados de la Institución se regirán por lo que señala la Ley Federal del Trabajo en el Capítulo V y VI, del Título Tercero de la Ley.

El salario debe ser remunerador y nunca menor al fijado como mínimo de acuerdo con las disposiciones de esta Ley. Para fijar el importe del salario se tomarán en consideración la cantidad y calidad del trabajo⁴⁹.

HORARIOS

Los horarios actualmente establecidos son:

Area administrativa	- 48 hrs. Semanales
Laboratorio - Rayos X	- 36 hrs. Semanales
Vigilancia y Central Equipos	- 12 por 24 hrs.
Residentes y Jefes de guardia	- 24 por 48 hrs.

A) En actividades que deben desempeñarse fuera de los horarios que anteceden, la Institución queda facultada para fijarlos según las necesidades especiales de servicio a

⁴⁸Op. cit., arts. 79 y 81.

⁴⁹Op. cit., art. 85.

condición de que tales horarios estén ceñidos a las jornadas legales establecidas por la Ley⁵⁰.

B) El personal que labore tiempo continuo disfrutará de 30 minutos para tomar sus alimentos y se tomará como tiempo trabajado. Quedando en libertad de tomar sus alimentos fuera de la Institución⁵¹.

El personal autorizado para utilizar servicio de comedor es el siguiente:

1.- Médicos internos en guardia de 24hrs.

2.- Médicos residentes en guardia de 24 hrs.

3.- Las religiosas

4.- El personal de guardia de los domingos y días festivos, en las áreas de trabajo social, rayos X, laboratorio, intendencia, cabina, paramédicos y operadores.

El personal que utilice éste servicio deberá solicitar los vales de alimentos mensualmente a la administración. No habrá excepción en este servicio sin los vales correspondientes.

El portador autorizado de los vales, se hace responsable del mal uso o extravío de los mismos.

Los alimentos serán servidos en el comedor de la

⁵⁰Op. cit., arts. 58 y 65.

⁵¹Op. cit., art. 63.

Institución.

Queda prohibido tomar alimentos fuera del comedor.

El servicio del comedor es únicamente para el personal que presta sus servicios en la Institución: por lo que queda prohibido el acceso y servicio a personas ajenas a ésta.

El servicio de comedor quedó establecido con el siguiente horario:

Desayuno	8:00 a 9:00 hrs.
Comida	14:00 a 16:00 hrs.
Cena	20:00 a 21:00 hrs.

C) Por ningún motivo ni por cualquier pretexto una vez iniciadas las labores podrán suspenderse a menos que la administración lo permita.

D) El trabajador se obliga a checar su tarjeta de asistencia al entrar y al salir de su trabajo y firmarla cuando esta sea puesta por la empresa al inicio de cada quincena y al final de la misma, quedando prohibido alterar y remarcar las citadas tarjetas.

E) Es obligación de los trabajadores checar personalmente su tarjeta de asistencia, quedando prohibido que ésta sea checada por otra persona.

F) Se considera una tolerancia para llegar a sus labores

después de la hora de entrada, por la mañana 10 minutos y por la tarde 5 minutos, no pudiendo ser ésta más de dos veces en una semana.

G) Se considera retardo del trabajador que se presente a sus labores dentro de la tolerancia y después de la misma como falta injustificada.

FALTAS DE ASISTENCIA

Se considera exclusivamente como falta justificada el presentar como comprobante la incapacidad expedida por el médico autorizado por la Institución. Tiene obligación el trabajador de reportarse el primer día de la incapacidad con el jefe de recursos humanos para que proceda la incapacidad.

DIAS Y LUGARES DE PAGO

a) Los pagos se efectuarán en las oficinas de caja general de la Institución los días quince y últimos de cada mes, en efectivo y en moneda nacional, este pago solo deberá hacerse al trabajador o a su representante, autorizado con carta poder.

Cualquier aclaración o reclamación sobre percepciones o deducciones, deberá manifestarse de inmediato al departamento de recursos humanos para su solución⁵².

⁵²Op. cit., art. 108.

b) Es obligación del trabajador revisar que el pago de su salario sea el correcto y que el trabajador que no estuviese conforme con el, deberá presentar su reclamación a más tardar el siguiente día hábil, entendiéndose que la falta de reclamación al respecto establece la presunción de pago correcto en favor de la Institución. En el caso comprobado de alguna diferencia en favor del reclamante, se le hará el pago en el siguiente recibo, haciendo la Institución un pago provisional equivalente, cuando la diferencia en favor del trabajador sea superior al 30% del salario devengado.

INSTRUMENTOS DE TRABAJO Y UNIFORMES

Se considerará como instrumento de trabajo las herramientas, gafetes, equipo, mobiliario y máquinas en general que, junto con el uniforme, deberán ser usados exclusivamente para el servicio dentro de la Institución. Es obligación del trabajador usar y conservar en buen estado su gafete y mostrarlo antes de marcar su salida. En caso de pérdida, deterioro anormal o destrucción involuntaria, tendrá obligación de cubrir el importe correspondiente⁵³.

⁵³Op. cit., art. 132, fracc. III.

RELACIONES DE TRABAJO

Los trabajadores están obligados a desempeñar el trabajo convenido con toda la eficiencia debida: a cumplir con todas las obligaciones que se deriven del reglamento interior de la institución. Así como de guardar la consideración y respeto debido a sus jefes y a los representante de éstos, a quiénes obedecerán en todo lo que se relacione con su trabajo, deberán observar la misma consideración y respeto con sus propios compañeros, absteniéndose en general de usar palabras indebidas⁵⁴.

PRESENTACION

Será obligación del trabajador el presentarse correctamente vestido, aseado, rasurado, y con la cabellera corta. En el caso del personal femenino, correctamente maquillada y peinada y con ropa adecuada al departamento. Queda prohibido usar huaraches o tenis.

El personal de los departamentos de atención al público, deberán utilizar el equipo e indumentaria correspondiente.

La atención al usuario deberá ser con cortesía y amabilidad, y es responsabilidad del empleado dar la información que le sea solicitada por el usuario⁵⁵.

⁵⁴Op. cit., art. 134.

⁵⁵Ibidem.

EXAMENES MEDICOS

Para poder ingresar como trabajador tendrá la obligación de someterse al examen médico que designe la Institución.⁵⁶

PERMISOS

Los permisos podrán ser para llegar tarde, salir temprano o faltar a su trabajo. Este último siempre será concedido sin goce de sueldo y por un máximo de dos días. Estos podrán ser otorgados mediante el uso de la forma correspondiente, previa autorización del jefe de recursos humanos⁵⁷.

CAPACITACION

Como las funciones de los trabajadores exigen una superación constante y una instrucción especial que los capacita para aumentar su eficiencia y les permita estar al tanto de las nuevas técnicas, todo el personal tiene la obligación de concurrir con toda puntualidad a los cursos, academias, y juntas que organice e imparta la Institución con dicha finalidad. Lo anterior de conformidad a lo dispuesto en el artículo 132 de la fracción XV de la Ley que establece la obligación a las empresas de organizar permanentemente o

⁵⁶Op. cit., art. 134, fracc. X.

⁵⁷Op. cit., art. 132, fracc. X.

periódicamente cursos y enseñanzas de capacitación profesional o de adiestramiento para sus trabajadores⁵⁸.

LABORES PELIGROSAS

Queda estrictamente prohibido que los trabajadores ejecuten reparaciones eléctricas, mecánicas o de otra clase igualmente peligrosa tal como recarga del aparato de Rayos X, etc., por su iniciativa, labores que deberán ser ejecutadas únicamente por el personal especializado. Es obligación de los trabajadores ejecutar sus tareas conforme a las normas de higiene y seguridad que se establezcan⁵⁹.

ACCIDENTES DE TRABAJO

En caso de accidentes de trabajo deberá darse aviso inmediatamente al Jefe de área y al Departamento de Recursos Humanos para que tomen las medidas de auxilio que el caso requiera.

⁵⁸Op. cit., art. 132, fracc. XV.

⁵⁹Op. cit., art. 135, fracc. I.

OBLIGACIONES

Son obligaciones de los empleados y trabajadores:

1.- Desempeñar con el mayor cuidado y sentido de responsabilidad las actividades a su cargo, bajo la dirección de los representantes de la Institución en cada área y a cuya autoridad están sometidos en cuanto a funcionalidad y ejecución de sus labores.

2.- Presentarse con toda puntualidad y en buena forma a sus labores, debiendo llevarse un récord personal de cada trabajador o empleado.

3.- Desempeñar con el mayor cuidado posible los trabajos encomendados a su responsabilidad.

4.- Acatar estrictamente las indicaciones de la Institución para marcar el reloj las horas de entrada y salida de su trabajo, será ésta la única base para los pagos de salarios, salvo comprobante por escrito de la dirección cuando no fuere posible el empleo de dicho reloj.

5.- Conservar en el mejor estado de limpieza y buena presentación sus lugares.

6.- Observar buena conducta durante el desempeño de sus labores guardando la debida consideración a sus jefes, compañeros y personas que por razón a la atención se presentarán a ellos.

7.- Todos los trabajadores deben cooperar y conservar en condiciones limpias y en buen estado las áreas de descanso, los fregaderos, baños y lavamanos. Son instalaciones para conservar y cuidar la salud. En las áreas destinadas a tomar alimentos y descanso, cada persona es responsable de asear sus útiles, su lugar y tirar los desperdicios y basura.

Tanto en el comedor como en áreas de servicios y descanso, se deberá mantener orden y seriedad y es obligación del trabajador evitar bromas, gritos o juegos que alteren el orden y la tranquilidad del lugar.

8.- Presentarse y conservarse diariamente aseados en su persona y vestimenta .

9.- Someterse a los exámenes médicos que la Institución juzgue necesarios.

10.- Conducirse con honradez en cuanto al respeto de toda clase de objetos propiedad del paciente de la Institución o de sus compañeros, reportando a los representantes de la Institución los objetos encontrados en los vehículos, áreas de

trabajo y dentro de la Institución. La omisión de esta regla causará recesión del contrato, sin perjuicio de las acciones penales que pueda motivar el acto, con objeto de salvaguardar el prestigio de la Institución y de sus trabajadores .

11.- Tratar con el mayor cuidado el equipo, herramientas, materiales, vehículos y útiles de oficina pertenecientes a la Institución, de tal suerte que no sufran más deterioro que el del debido uso normal y moderado, siendo responsables por el deterioro o pérdida que sufran por su negligencia o mala fe. Al concluir la jornada diaria, el personal administrativo deberá desconectar los equipos eléctricos, cubrir el equipo: herramientas, materiales y útiles de oficina y apagar las lámparas para el alumbrado. Los objetos antes indicados en caso de pérdidas o inutilización, serán pagados por los responsables, mediante descuentos de su salario, debiendo observarse lo dispuesto por el art. 110 de la Ley Federal del Trabajo.

12.- Los choferes operadores deberán tener licencia de chofer y vigente expedida por el departamento de tránsito y operar con cuidado los vehículos que se le encomiendan.

13.- Observar cuidadosamente todas las disposiciones de carácter técnico de enseñanza y administración que la Institución dicte, las que precisamente se darán a conocer por

escrito, a efecto de verificar su cumplimiento, la falta a ésta disposición acarreará la rescisión del contrato, en los términos de la Ley Federal del Trabajo, o bien una sanción pecuniaria en proporción al daño causado con la misma limitación determinada en los puntos anteriores.

14.- Asistir puntual y asiduamente a los cursos de capacitación y adiestramiento.

15.- Someterse sin condición ni reserva a las medidas disciplinarias que dicte la Institución de acuerdo con la L.F.T.

16.- Todos los trabajadores están obligados a proporcionar al departamento de recursos humanos de la Institución los cambios de domicilio, estado civil así como las defunciones y nacimientos acaecidos en su familia para que dicho departamento pueda cumplir con su función correspondiente.

17.- Mantener en estado de limpieza los lockers y casilleros.

18.- Utilizar los accesorios de uniforme y salubridad que se determine para cada departamento⁶⁰.

⁶⁰Op. cit., art. 134.

Son obligaciones de los Patrones:

1.- Cumplir las disposiciones de las normas de trabajo aplicables a la institución.

2.- Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo.

3.- Guardar a los trabajadores la debida consideración, absteniéndose a mal trato de palabra y de obra.

4.- Proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores.

5.- Cumplir las disposiciones de seguridad o higiene que fijen las leyes y los reglamentos para prevenir los accidentes y enfermedades en los centros de trabajo y en general, en los lugares en que se deben ejecutar las labores y disponer en todo tiempo de los medicamentos y materiales de curación indispensables que señalen los instructivos que se expidan, para que se presten oportuna y eficazmente los primeros auxilios: debiendo dar, desde luego aviso a la

autoridad competente de cada accidente que ocurra.

6.- Fijar visiblemente y difundir en los lugares donde se preste el trabajo, las disposiciones conducentes de los reglamentos o instructivos de seguridad e higiene.

PROHIBICIONES A LOS PATRONES O SUS REPRESENTANTES

1.- Queda prohibido a los patrones o sus representantes portar armas en los lugares de trabajo.

2.- Queda prohibido presentarse en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas o enervantes⁶¹.

MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las sanciones para las normas señaladas serán:

1.- En los casos previstos en la Ley, se aplicará la misma.

2.- En los casos no previstos:

a) Amonestación escrita, para la primera vez que se cometa

⁶¹Op. cit., art. 133.

la violación a la norma.

b) La segunda vez hasta 2 días de castigo con suspensión de labores, sin goce de sueldo.

TRABAJO DE MUJERES

- Las mujeres disfrutan de los mismos derechos y tienen las mismas obligaciones que los hombres⁶².

- Las modalidades que se consignan en este capítulo tienen como propósito fundamental, la protección de la maternidad⁶³.

- Cuando se ponga en peligro la salud de la mujer, o la del producto, ya sea durante el estado de gestación o el de lactancia y sin que sufra perjuicio en su salario, prestaciones y derechos, no se podrá utilizar su trabajo en labores insalubres o peligrosas, trabajo nocturno o de servicios después de las diez de la noche, así como en horas extraordinarias⁶⁴.

- Para efectos de este título, son labores peligrosas o insalubres las que, por la naturaleza del trabajo, por las condiciones físicas, químicas y biológicas del medio en que se presta, o por la composición de la materia prima que se

⁶²Op. cit., art. 164.

⁶³Op. cit., art. 165.

⁶⁴Op. cit., art. 166.

utiliza, son capaces de actuar sobre la vida y la salud física y mental de la mujer en estado de gestación, o del producto.

Los reglamentos que se expiden determinarán los trabajos que quedan comprendidos en la definición anterior⁶⁵.

- Las madres trabajadoras tendrán los siguientes derechos:

I. Durante el período del embarazo no realizarán trabajos que exijan esfuerzos considerables y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación, tales como levantar, tirar o empujar grandes pesos, que produzcan trepidación, estar de pie durante largo tiempo o que actúen o que puedan alterar su estado psíquico y nervioso;

II. Disfrutarán de un descanso de seis semanas anteriores y seis posteriores al parto;

III. Los períodos de descanso a que se refiere la fracción anterior se prorrogarán por el tiempo necesario en el caso de que se encuentren imposibilitadas para trabajar a causa del embarazo o del parto.

IV. En el período de lactancia tendrán dos reposos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos, en el lugar adecuado e higiénico que designe la

⁶⁵Op. cit, art. 167.

Institución;

V. Durante los períodos de descanso a que se refiere la fracc. II, percibirán su salario íntegro. En los casos de prórroga mencionados en la fracc. III tendrán derecho al 50% de su salario por un período no mayor de 60 días;

VI. A regresar al puesto que desempeñaban, siempre que no haya transcurrido más de un año de la fecha del parto; y

VII. A que se computen en su antigüedad los períodos pre y posnatales⁶⁶.

- En los establecimientos en que trabajen mujeres, el patrón debe mantener un número suficiente de asientos o sillas a disposición de las madres trabajadoras⁶⁷.

TRABAJO DE LOS MENORES

- El trabajo de los mayores de catorce años y menores de dieciséis queda sujeto a vigilancia y protección especiales de la inspección del trabajo⁶⁸.

⁶⁶Op. cit., art. 170.

⁶⁷Op. cit., art. 172.

⁶⁸Op. cit., art. 173.

- Los mayores de catorce años y menores de dieciséis años deberán de obtener un certificado médico que acredite su aptitud para el trabajo y someterse a los exámenes médicos que periódicamente ordene la inspección del trabajo. Sin el requisito del certificado, ningún patrón podrá utilizar sus servicios⁶⁹.

- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores:

1.- De dieciséis años en:

a) Trabajos susceptibles de afectar su moralidad o sus buenas costumbres.

b) Trabajos ambulantes, salvo autorización especial de la Inspección de Trabajo.

c) Trabajo subterráneos o submarinos.

d) Labores peligrosas o insalubres.

e) Trabajos superiores a sus fuerzas o los que puedan impedir o retardar su desarrollo físico normal.

g) Los demás que determinen las leyes⁷⁰.

⁶⁹Op. cit., art. 174.

⁷⁰Op. cit., art. 175.

- La jornada de trabajo de los menores de dieciséis años no podrá exceder de seis horas diarias y deberá dividirse en períodos máximos de tres horas.

Entre los distintos períodos de la jornada, disfrutarán de reposo de una hora por lo menos⁷¹.

- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de dieciséis años en horas extraordinarias y en los días domingos y de descanso obligatorios. En caso de violación de esta prohibición las horas extraordinarias se pagarán con un 200% más del salario que corresponda a las horas de la jornada, y el salario de los días domingos y de descanso obligatorio, de conformidad con lo dispuesto en la ley⁷².

- Los menores de dieciséis años disfrutarán de un período anual de vacaciones pagadas de dieciocho días laborales, por lo menos⁷³.

- Los patrones que tengan a su servicio a menores de dieciséis años están obligados a:

1. Exigir que se les exhiban los certificados médicos que acrediten que están aptos para el trabajo;

2. Llevar un registro de inspección especial, con

⁷¹Op. cit., art. 177.

⁷²Op. cit., art. 178.

⁷³Op. cit., art. 179.

indicación de la fecha de su nacimiento, clase de trabajo, horario, salario y demás condiciones generales de trabajo;

3. Distribuir el trabajo a fin de que dispongan del tiempo necesario para cumplir sus programas escolares;

4. Proporcionarles capacitación y adiestramiento en los términos de esta Ley; y

5. Proporcionar información a las autoridades del trabajo⁷⁴

⁷⁴Op. cit., art. 180.

CAPITULO III

- 3. NATURALEZA Y DESCRIPCION DE LAS
AREAS DE SERVICIOS GENERALES
- 3.1. ORGANIGRAMA GENERAL
- 3.2. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO
DE SERVICIOS GENERALES
- 3.3. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS AREAS
DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS
GENERALES ACTUALMENTE
- 3.3.1. INTENDENCIA
- 3.3.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA
- 3.3.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
- 3.3.1.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE
INTENDENCIA
- 3.3.1.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA
- 3.3.1.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION
- 3.3.2. COCINA
- 3.3.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA
- 3.3.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y
HORARIOS
- 3.3.2.3. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA
- 3.3.2.4. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION
- 3.3.3. LAVANDERIA
- 3.3.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA
- 3.3.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
- 3.3.3.3. ORGANIZACION DE LAVANDERIA

- 3.3.3.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA
- 3.3.3.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION
- 3.3.4. VIGILANCIA
 - 3.3.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA
 - 3.3.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
 - 3.3.4.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE VIGILANCIA
 - 3.3.4.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES-OTIDA
 - 3.3.4.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION

CAPITULO III

3. NATURALEZA Y DESCRIPCION DE LAS AREAS DE SERVICIOS GENERALES3.1. ORGANIGRAMA GENERAL ⁷⁵3.2. ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

El Departamento de Servicios Generales es una área importante ya que es la encargada de coordinar el aspecto operativo de ciertas áreas de la Cruz Roja.

En el Area de Cocina está al pendiente de que no les falten los alimentos y materiales que se ocupan para la alimentación de enfermos y personal de la Institución.

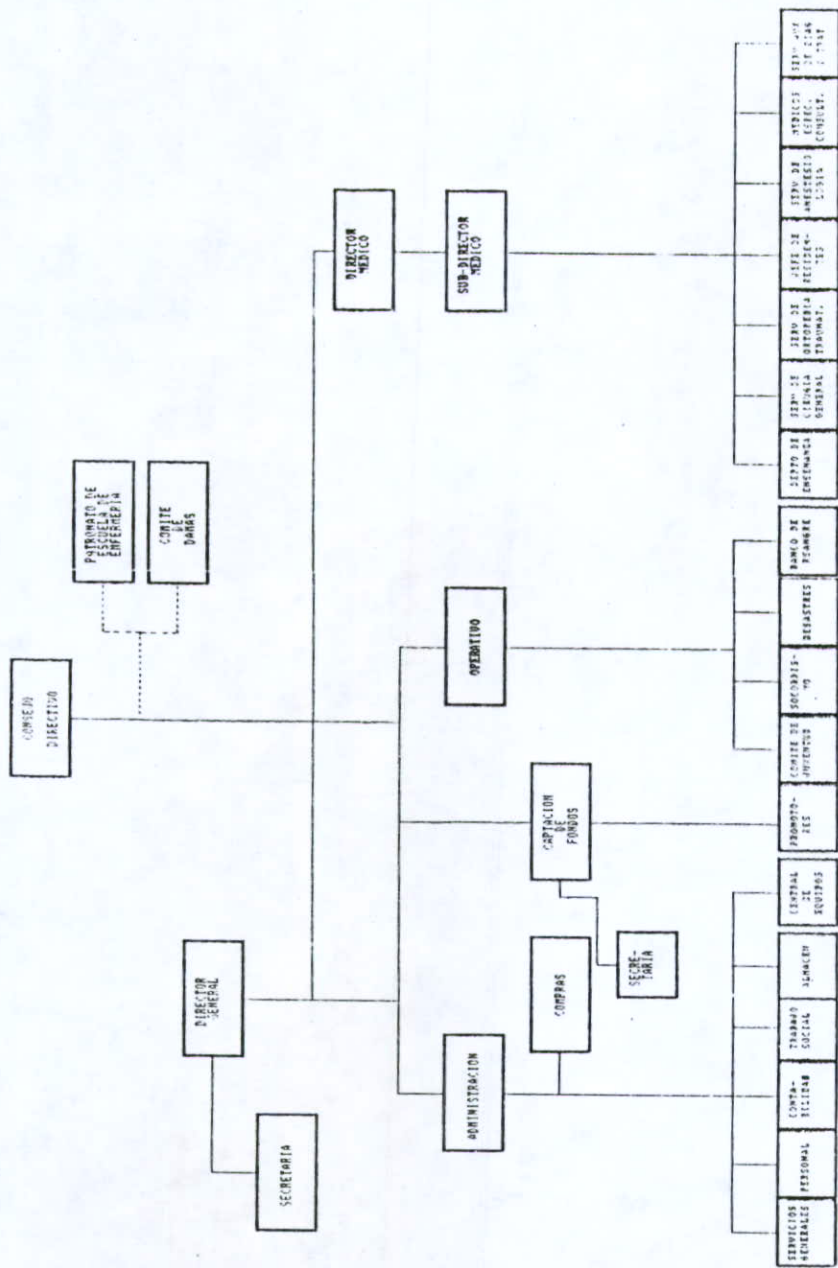
En el Area de Lavandería y ropería ve que se les de el mantenimiento adecuado y periódico a las máquinas para que presten un buen servicio, así como ver que siempre se tenga el material necesario para que la encargada efectúe sus labores.

En el Area de Vigilancia ve la manera de optimizar el recurso humano para que siempre toda la institución esté vigilada y presten un buen servicio a las personas que lo requieran.

En el Area de Intendencia verifica que el personal

⁷⁵Vid Infra pág. 66

ORGANIGRAMA GENERAL



encargado de ésta realice bien su trabajo, checando que todas las áreas de la Institución estén limpias, así como ver que siempre tengan a su disposición el material necesario para realizar sus labores eficientemente.

El Jefe de Servicios Generales verifica que cualquier desperfecto que haya en la Institución, en cualquiera de las áreas de que es responsable, así como las que les sean reportadas por dichas áreas, sean reparadas en la brevedad.

3.3. ACTIVIDADES QUE REALIZAN LAS AREAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES ACTUALMENTE

3.3.1. INTENDENCIA

3.3.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁷⁶

3.3.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

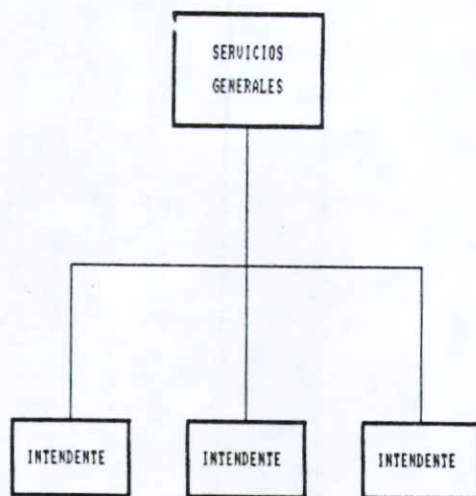
El Area de Intendencia es el responsable de que todas las secciones de la Institución se encuentren limpias.

3.3.1.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE INTENDENCIA

Intendencia tiene un horario de las 7:00 a las 15:00 hrs. tiempo que dedica al aseo de la Institución. El material de limpieza se le proporciona cada 15 días por medio de una requisición. Cuando se agota el material de limpieza antes de

⁷⁶vid Infra pág. 68

ORGANIGRAMA DE INTENDENCIA ACTUAL



los quince días, el intendente elabora una requisición informal de material, la cual se la presenta al Jefe de Servicios Generales para que la autorice; el intendente se dirige al almacén a pedir el material. El Almacén elabora una requisición formal y una nota de salida que firma el intendente, quien recibe el material y retorna a su área de trabajo.

3.3.1.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 77

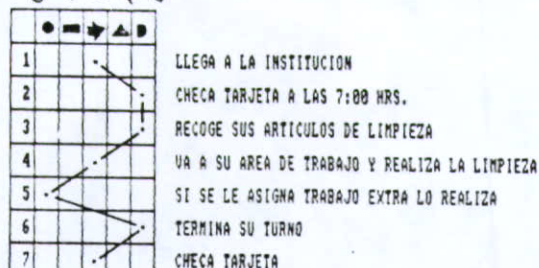
3.3.1.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 78

⁷⁷Vid Infra pág. 70

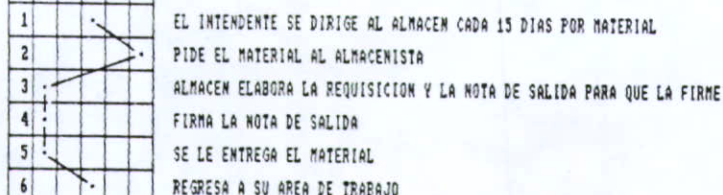
⁷⁸Vid Infra pág. 71

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE INTENDENCIA ACTUAL

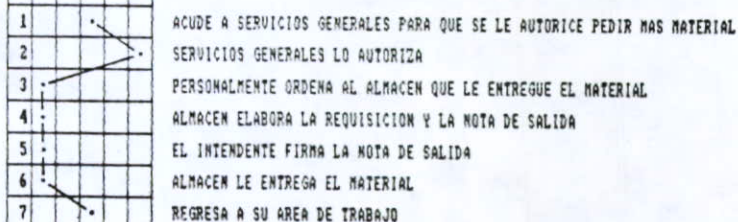
OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA



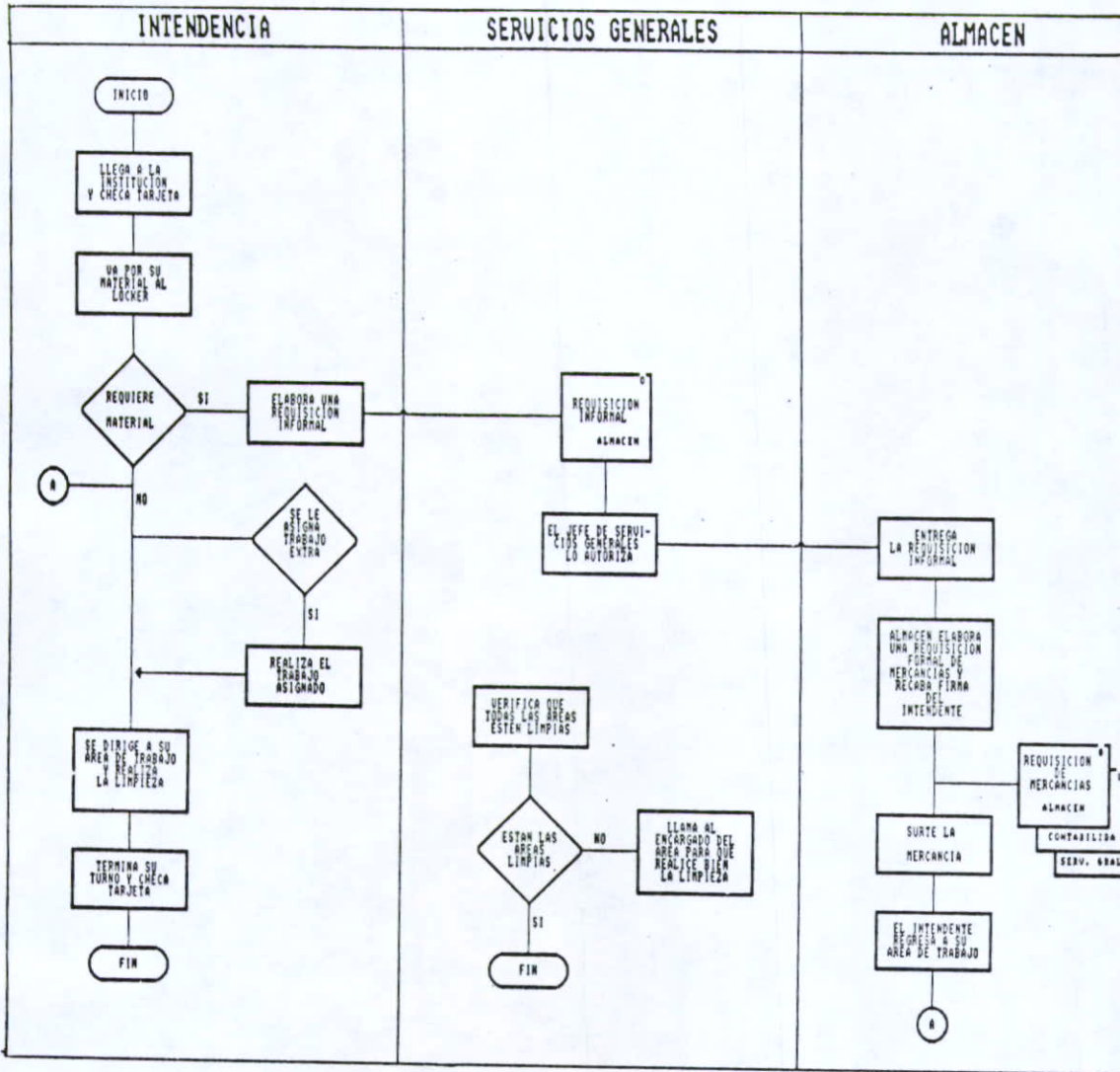
SURTIDO DE MATERIAL (DOTACIONES)



SURTIDO DE MATERIAL POR AGOTAMIENTO DE DOTACION ANTES DE 15 DIAS



FLUJOGRAMA DE INTENDENCIA ACTUAL



3.3.2. COCINA

3.3.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁷⁹

3.3.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES Y HORARIOS

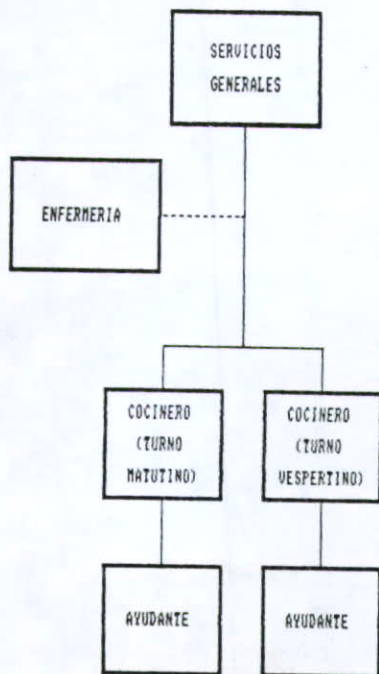
El departamento de Nutrición en una Institución de Servicios de Urgencias Médicas tiene como finalidad proporcionar dietas adecuadas a los pacientes dependiendo de la prescripción médica, así como proporcionar los alimentos al personal que labora dentro de la Institución.

El horario de la cocina de la Cruz Roja Delegación Guadalajara se divide en dos turnos: turno matutino de 7:00 a 15:00 hrs. y turno vespertino de las 15:00 a 21:00 hrs. Cada turno es atendido por dos personas que consiste en un cocinero y un auxiliar. El cocinero elabora las dietas para pacientes, el auxiliar se encarga de todos los previos así como exhaustivos de limpieza; él mismo es el encargado de llevar los alimentos correspondientes a los pacientes para después retirar las charolas.

Se manejan diferentes tipos de dietas como dieta hiposódica, hipoglúcida, líquida, claros, blanda, hipograsa, etc., las cuales son elaboradas por medio de una solicitud de dietas que es entregada al cocinero por el departamento de enfermería.

⁷⁹Vid Infra pág. 73

ORGANIGRAMA DE COCINA ACTUAL



El horario de alimentación para pacientes es el mismo que para la alimentación del personal como sigue:

Desayuno	8:00 a 9:00 hrs.
Comida	14:00 a 16:00 hrs.
Cena	20:00 a 21:00 hrs.

La cocina proporciona los alimentos a todos los doctores que trabajan en la Institución los cuales se registran en un libro cada vez que asisten al comedor. También se le da servicio a personal que labora dentro de la misma, quien debe presentar un vale de alimentos autorizado por la Administración.

La cocina elabora dos veces por semana una requisición de la materia prima que necesita para la elaboración de los alimentos, la cual la dirige al departamento de compras; los lácteos se compran diariamente. Por medio de una libreta se controlan las entradas y salidas de la materia prima.

3.3.2.3. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 80

3.3.2.4. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 81

⁸⁰Vid Infra pág. 75

⁸¹Vid Infra pág.76

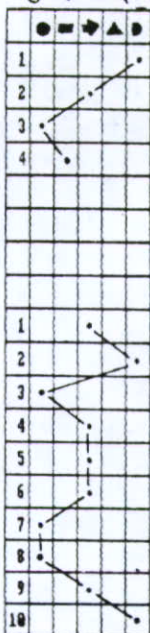
CONTINUACION

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE COCINA ACTUAL

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA

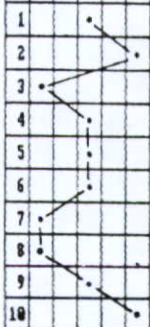
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE COCINA

COMPRA DE ALIMENTOS



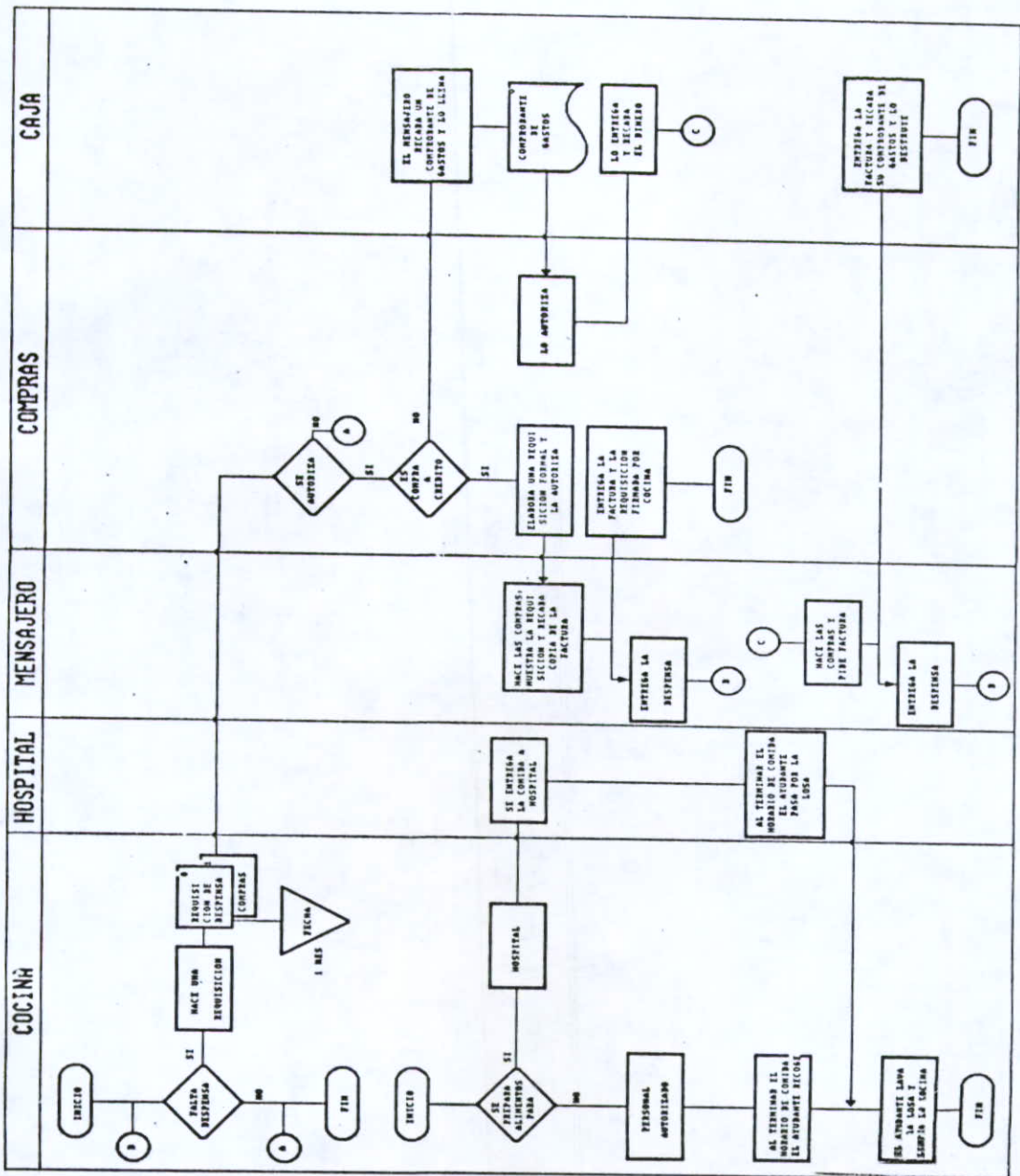
DOS VECES POR SEMANA LA COCINERA HACE UNA LISTA DE LO QUE SE REQUIERE.
SE LA ENTREGA AL MENSAJERO PARA QUE VAYA DE COMPRAS (VER OTIDA DEL MENSAJERO).
AL REGRESAR EL MENSAJERO, ENTREGA EL PEDIDO A LA COCINERA.
LA COCINERA VERIFICA LO QUE RECIBIO CONTRA EL PEDIDO.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE LA AYUDANTE DE COCINA



LLEGA A LA INSTITUCION.
CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
AYUDA A LA PREPARACION DE LOS ALIMENTOS.
CUANDO ESTAN LISTOS LOS ALIMENTOS LOS LLEVA HOSPITAL.
AL TERMINAR EL HORARIO DE ALIMENTOS VA POR LA LOSA AL HOSPITAL.
LA LLEVA A LA COCINA.
LAVA LA LOSA.
LIMPIA LA COCINA Y EL COMEDOR.
TERMINA SU TURNO.
CHECA TARJETA A LAS 15:00 HRS.

FLUJOGRAMA DE COCINA ACTUAL



3.3.3. LAVANDERIA

3.3.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁸²

3.3.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

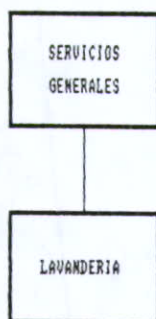
El Area de Lavandería es la encargada de lavar todo lo que se refiere a ropería, sábanas, ropa de los médicos, manteles, etc. teniendo listo todo lo lavado para que al día siguiente sea guardado. La persona que trabaje en el área debe saber como se maneja una planchadora, una lavadora, una exprimidora y una secadora, para que la maquinaria sea usada eficientemente.

3.3.3.3. ORGANIZACION DE LAVANDERIA

Se tiene un turno. Todas las áreas de la Institución que tengan artículos que lavar, le son entregados a lavandería. Por la mañana se lava la ropa sucia y se deja secando, para que por la tarde solamente se planche y se doble. Se surte de jabón, detergentes, cloro, etc. cada quince días, por medio de una requisición, de la cual haya una copia para almacén y otra para el Jefe de Servicios Generales. Cuando se agote el jabón, detergente o cualquier otro insumo, antes del tiempo de surtido se hace una requisición al almacén para que le surta, con copia para el Jefe de Servicios Generales, el cual revisa que los

⁸²vid Infra pág. 79

ORGANIGRAMA DE LAVANDERIA ACTUAL



recursos sean aprovechados eficientemente y no haya desperdicios.

Cuando al encargado le solicitan ropa o blancos, anota en una libreta lo que le piden y lo entrega, así también es el procedimiento para cuando le entregan ropa sucia.

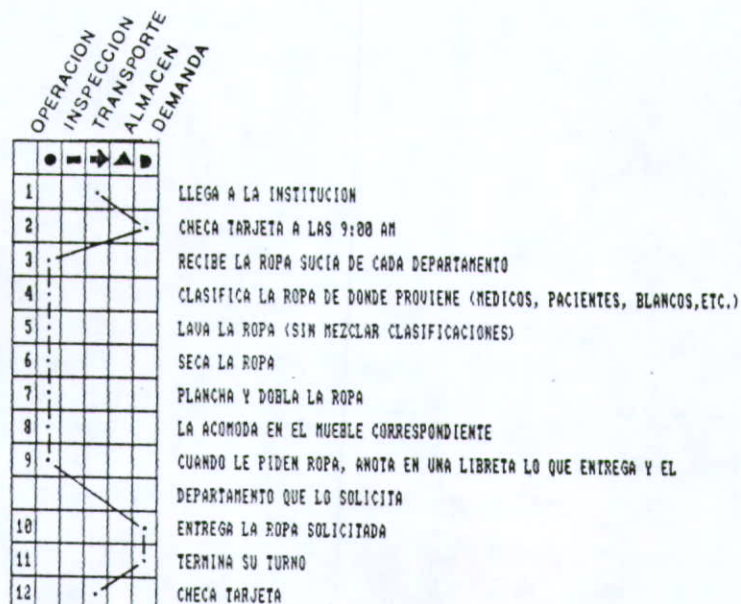
3.3.3.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 83

3.3.3.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 84

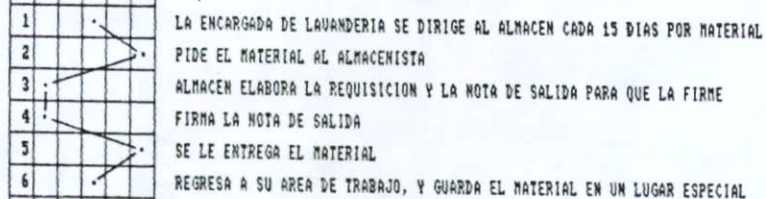
⁸³Vid Infra pág. 81

⁸⁴Vid Infra pág. 82

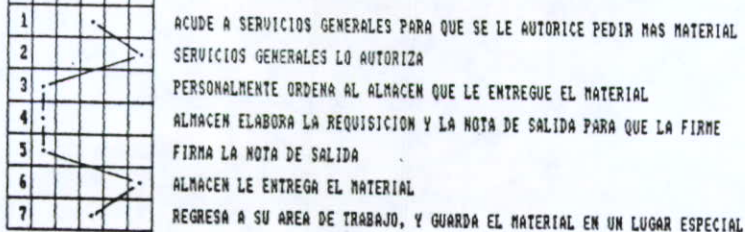
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE LAVANDERIA ACTUAL



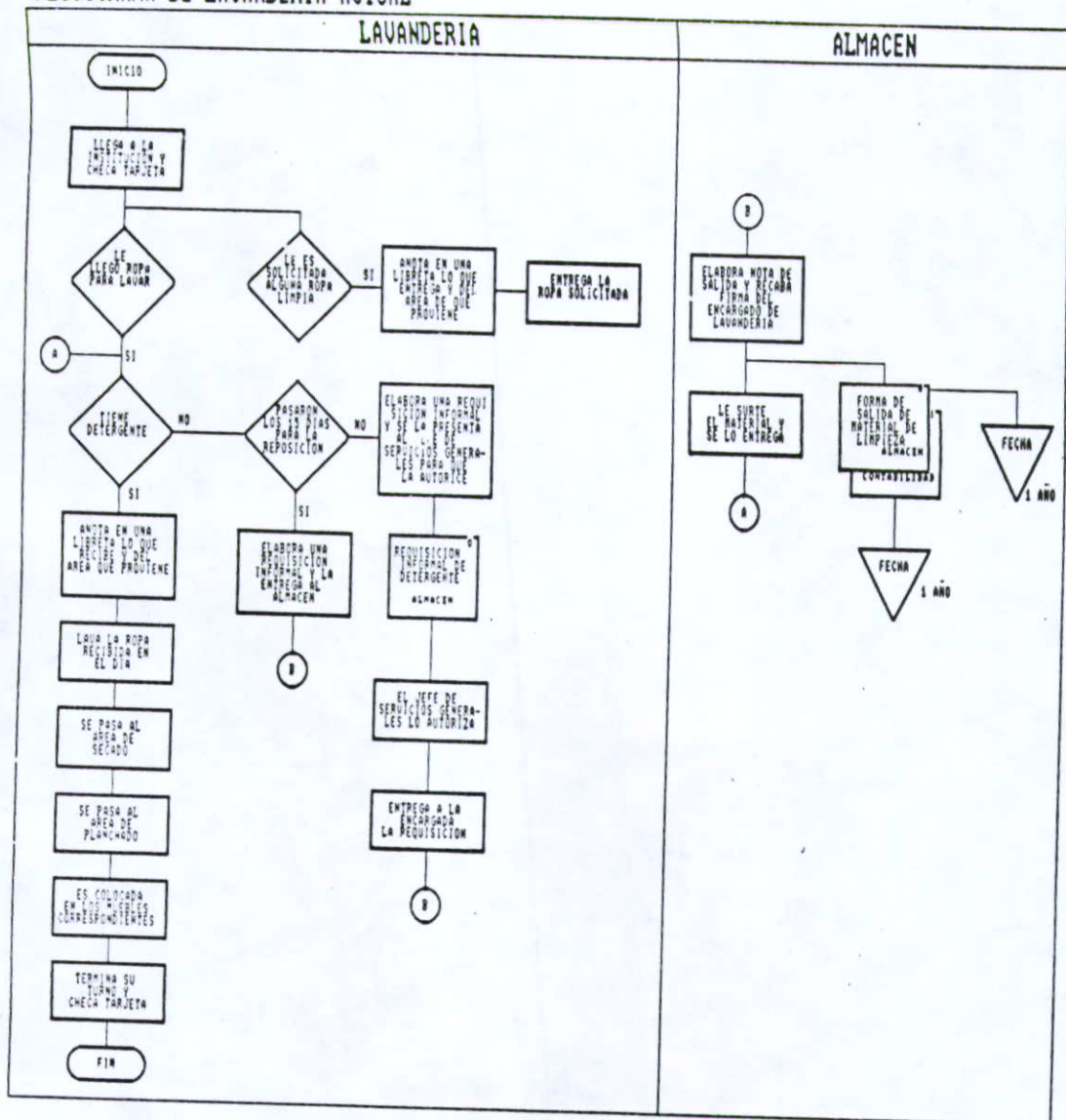
SURTIDO DE MATERIAL (DOTACIONES)



SURTIDO DE MATERIAL POR CONSUMO DE DOTACION ANTES DE 15 DIAS



FLUJOGRAMA DE LAVANDERIA ACTUAL



3.3.4. VIGILANCIA

3.3.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁸⁵

3.3.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Area de Vigilancia es la encargada de supervisar y cuidar el patrimonio de la Institución, así como dar información a las personas que lo requieran. Al terminar el horario de trabajo de caja y administración verifica que todo esté cerrado. Si hay algún desperfecto, como algún vidrio roto por ejemplo, se hace un reporte de "Evaluación de las áreas de la Cruz Roja" que pasa al jefe de Servicios Generales, para tomar las medidas pertinentes.

Al llegar las ambulancias a la institución ayuda a los paramédicos a bajar al paciente, así como verifica que no se encuentre gente en la rampa que pueda impedir el arribo de la ambulancia.

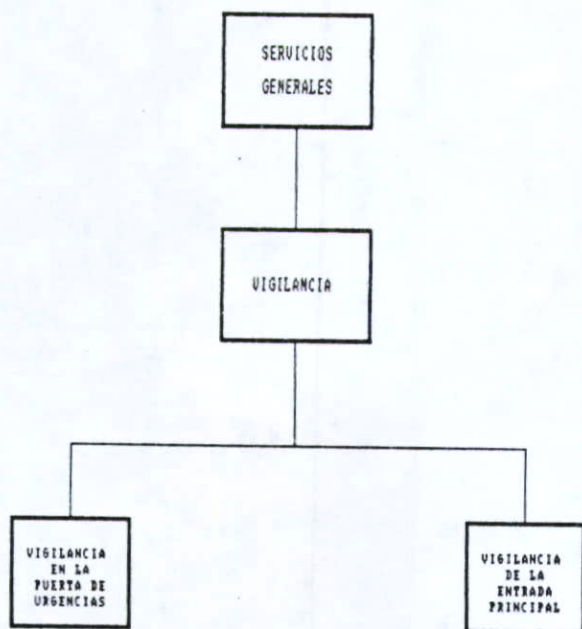
3.3.4.3. ORGANIZACION Y CONTROL DE VIGILANCIA

Vigilancia cuenta tres turnos que son de 12 horas trabajadas por 24 de descanso, comenzando el primer turno a las 8:00 hrs.

Cada turno entrega al siguiente una lista de pendientes que se tienen que realizar, que incluye un reporte de daños y

⁸⁵vid Infra pág. 84

ORGANIGRAMA DE VIGILANCIA ACTUAL



desperfectos que haya visto en su turno, si es posible incluir las causas y los responsables, si los hubiese.

Vigilancia está coordinada con cabina para que esta le informe, por medio de radio, la aproximación de la ambulancia, para que el vigilante vaya despejando el área y abriendo la puerta de ingreso a urgencias para que salgan los médicos a recibir al paciente con la camilla y equipo necesario.

3.3.4.4. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 86

3.3.4.5. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 87

⁸⁶vid Infra pág. 86

⁸⁷vid Infra pág. 87

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA ACTUAL

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA

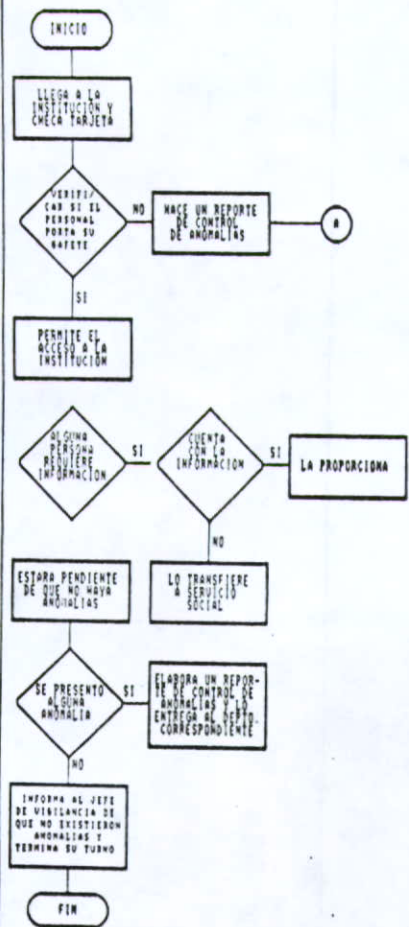
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EN LA ENTRADA PRINCIPAL

	●	→	▲	■	
1					LLEGA A LA INSTITUCION.
2					CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
3					VERIFICA QUE EL PERSONAL DE LA INSTITUCION PORTE SU GAFETE
4					HOSPITAL LE PROPORCIONA UNA LISTA DE LOS PACIENTES DADOS DE ALTA
5					PROPORCIONA INFORMACION DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
6					SI NO TIENE LA INFORMACION LOS TRANSIERE A SERVICIO SOCIAL
7					OBSERVA A LAS PERSONAS QUE INGRESAN A LA INSTITUCION PARA VALORAR MOVIMIENTOS EXTRANOS
8					ELABORA UN CONTROL DE ANOMALIAS CUANDO ES NECESARIO
9					TERMINA SU TURNO
10					CHECA TARJETA

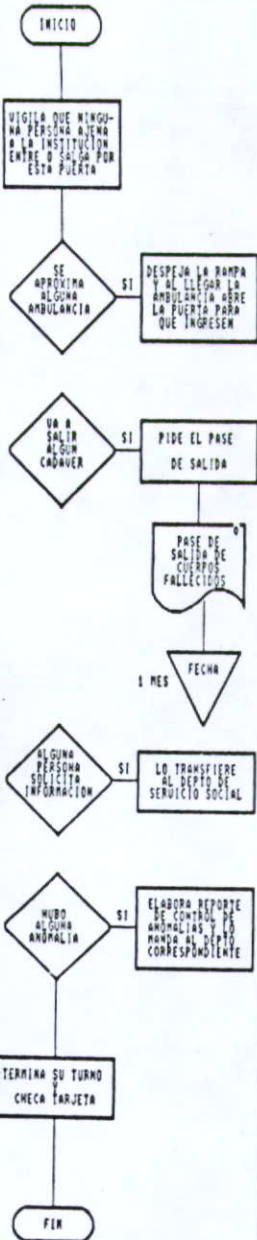
SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EN LA PUERTA DE URGENCIAS

1					LLEGA A LA INSTITUCION.
2					CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
3					VIGILA QUE NO HAYA GENTE EN LA RAMPA
4					ABRE LA PUERTA Y AYUDA A BAJAR A LOS PACINETES DE LA AMBULANCIA
5					DEJA PASAR A MEDICOS Y PERSONAL DE AMBULANCIAS SOLAMENTE
6					ELABORA UN CONTROL DE ANOMALIAS CUANDO ES NECESARIO
7					PROPORCIONA INFORMACION A LAS PERSONAS QUE LOS SOLICITAN
8					TERMINA SU TURNO.
9					CHECA TARJETA A LAS 15:00 HRS.

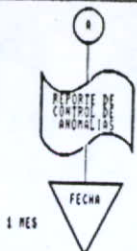
ENTRADA PRINCIPAL



PUERTA DE URGENCIAS



SERVICIOS GENERALES



NOTA: EL PERSONAL QUE NO PORTE SU GAFETE SE LE PERMITIRA EL ACCESO A LA INSTITUCION, PERO SE LE REPORTARA A SU DEPARTAMENTO PARA QUE SE LE sancione.

CAPITULO IV

ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LAS AREAS DEL DEPARTAMENTO DE
SERVICIOS GENERALES

4.1. INTENDENCIA

4.2. COCINA

4.3. LAVANDERIA

4.4. VIGILANCIA

S U B I N D I C E

4.1. INTENDENCIA

4.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA

4.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.1.3. PERFIL DEL PUESTO

4.1.4. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA

4.1.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.1.5.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA

4.1.5.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION

4.1.6. FORMATOS UTILIZADOS

a) FORMAL

b) INFORMAL

4.1.7. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) INFORMAL

4.1.8. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

4.1.9. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

4. ACTIVIDADES PROPUESTAS PARA LAS AREAS DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

4.1. INTENDENCIA

4.1.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁸⁸

4.1.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Area de Intendencia será la responsable de que todas las secciones de la Institución se encuentren limpias y bien presentadas.

4.1.3. PERFIL DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: INTENDENTE

FUNCION GENERAL:

Dar un buen servicio, tener limpio y desinfectado todas las secciones de la Institución.

REQUERIMIENTOS:

Edad: 16 a 40 años.

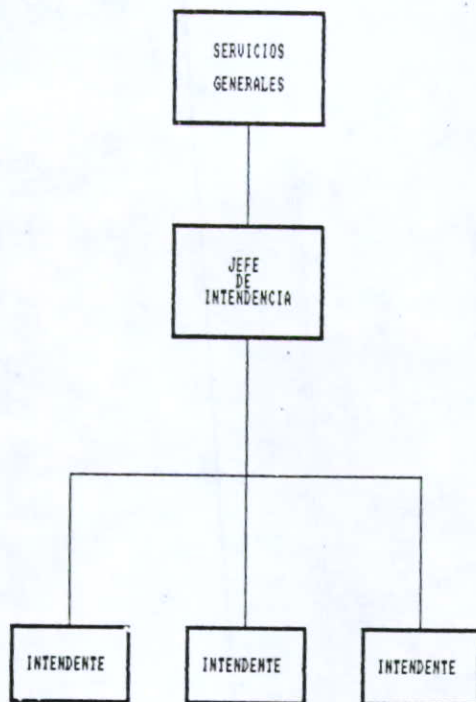
Sexo: Masculino o femenino.

Escolaridad: Primaria y secundaria.

Experiencia: Un año en puesto similar y recomendación.

⁸⁸vid Infra pág. 91

ORGANIGRAMA DE INTENDENCIA PROPUESTO



Estado Civil: Soltero o casado.

CONOCIMIENTOS:

Saber manejar el equipo.

Tener conocimientos de desinfección de áreas.

Saber hacer reportes.

HABILIDADES:

Destreza y agilidad manual.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Seguridad en sí mismo.

Responsabilidad y orden.

4.1.4. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA

Se sugiere que exista un Jefe de Intendencia y un almacén.

El Jefe de Intendencia será el encargado de supervisar el trabajo de su personal a cargo, así como de surtir de material de limpieza al personal que lo solicite de su almacén, en vez de estarlo pidiendo al Almacén General a cada momento. Solo se dirigirá al Almacén General cuando se le agote el material en su almacén, efectuando el mismo procedimiento que actualmente se lleva.

4.1.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.1.5.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA ⁸⁹

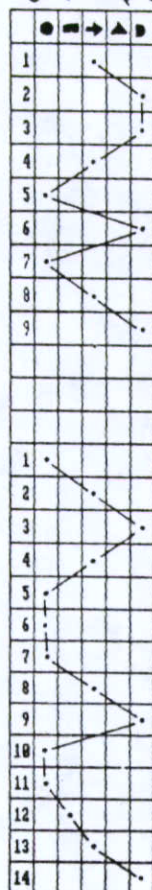
4.1.5.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION ⁹⁰

⁸⁹Vid Infra pág. 93

⁹⁰Vid Infra pág. 94

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE INTENDENCIA PROPUESTO

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA



LLEGA A LA INSTITUCION

CHECA TARJETA A LAS 7:00 HRS.

RECOCGE SUS ARTICULOS DE LIMPIEZA

VA A SU AREA DE TRABAJO Y REALIZA LA LIMPIEZA

SI SE LE ASIGNA TRABAJO EXTRA LO REALIZA

CUANDO REQUIEREN DE MATERIAL SE LO PIDEN AL JEFE DE INTENDENCIA

EL JEFE DE INTENDENCIA LO SACA DE SU ALMACEN Y SE LO PROPORCIONA AL INTENDENTE

TERMINA SU TURNO

CHECA TARJETA

SURTIDO DE MATERIAL

EL JEFE DE INTENDENCIA ELABORA UNA REQUISICION INFORMAL

ACUDE A SERVICIOS GENERALES PARA QUE SE LE AUTORICE PEDIR MAS MATERIAL

SERVICIOS GENERALES LO AUTORIZA

SE DIRIGE AL ALMACEN Y LE ENTREGUE LA REQUISICION INFORMAL AUTORIZADA

ALMACEN ELABORA LA REQUISICION FORMAL Y LA NOTA DE SALIDA

EL INTENDENTE FIRMA LA NOTA DE SALIDA

ALMACEN LE ENTREGA EL MATERIAL

REGRESA A SU AREA DE TRABAJO

GUARDA EL MATERIAL EN SU ALMACEN

SURTE DE MATERIAL A SU PERSONAL

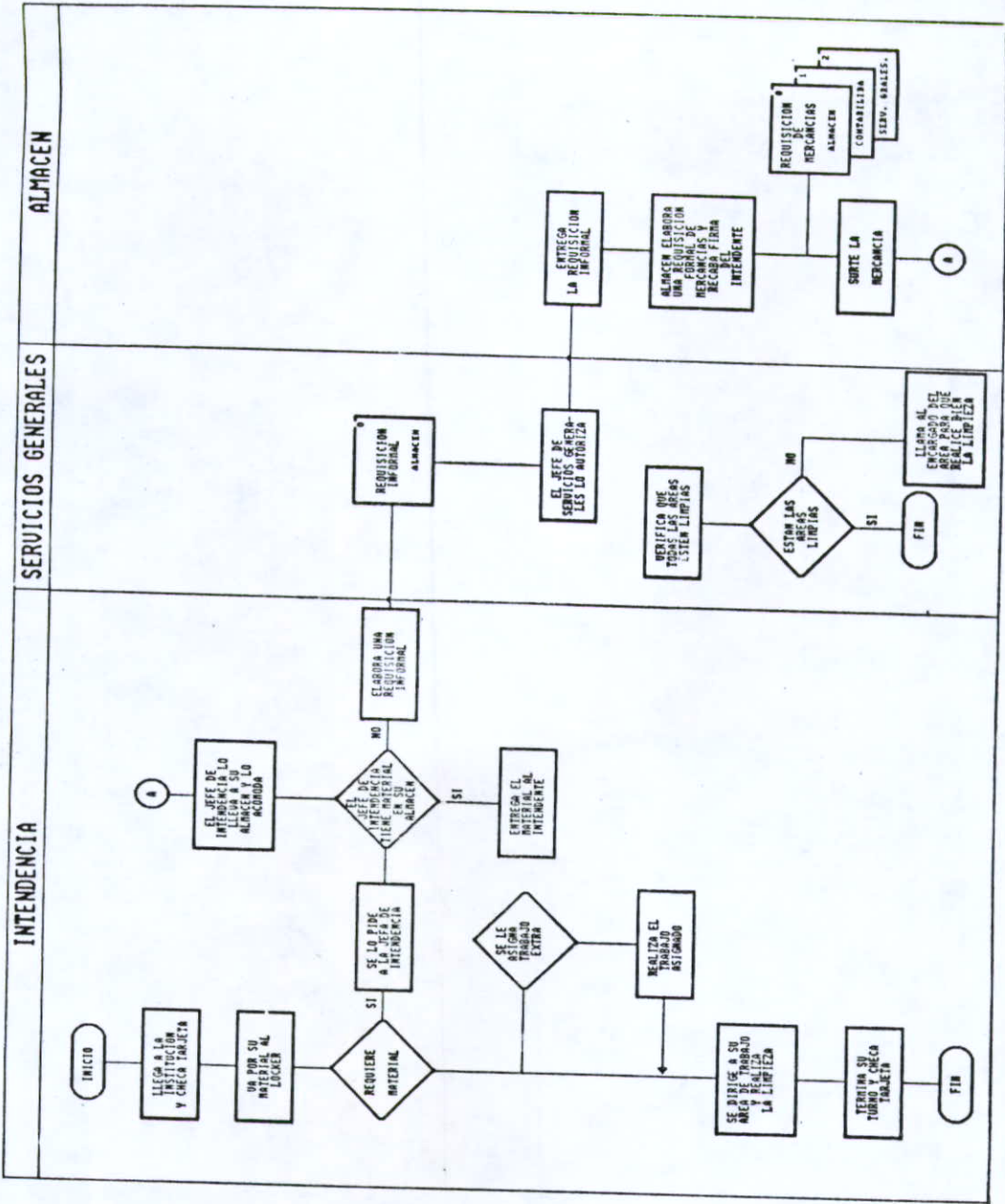
ANOTA EN UNA LIBRETA LA SALIDA

VERIFICA QUE TODAS LAS AREAS DE LA INSTITUCION ESTEN LIMPIAS

TERMINA SU TURNO

CHECA TARJETA

FLUJOGRAMA DE INTENDENCIA PROPUESTO



4.1.6. FORMATOS UTILIZADOS

a) *FORMAL*

ENTREGA DE MATERIALES ⁹¹: Este es usado para anotar el material que se le va entregando al personal de intendencia y tener un control del material ya que se anota la fecha de última entrega, así que si algún intendente pide material a los cinco días que se le proporcionó se le pregunta porque se le agotó tan rápido ya que se les entrega material para quince días.

b) *INFORMAL*

Se anotará en una libreta las faltas justificadas e injustificadas del personal.

4.1.7. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) *INFORMAL*

Se entregará a al departamento de Nómina un concentrado de las faltas justificadas e injustificadas del personal.

4.1.8. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

Un reglamento expuesto en el área de trabajo permite al empleado estar al corriente de sus Obligaciones, por lo cual deberá seguir los siguientes lineamentos:

- Presentarse debidamente uniformado.
- Mantener limpio su uniforme.

⁹¹Vid Infra pág. 96

- Estar bien peinado y pulcro.
- Usar -en su caso- pintura de uñas de color neutral.
- Evitar usar joyería en el trabajo, solo se permite reloj.
- Usar -en su caso- perfume o colonia de aroma suave (para un enfermo el perfume puede ser molesto).
- Usar zapatos limpios y evitar usar sandalias.
- Evitar a toda costa el consumo de bebidas alcohólicas en la Institución y sus alrededores.
- Tomar los alimentos en el comedor para empleados o en la cafetería.
- Evitar mascar chicle mientras se esté trabajando.
- Evitar fumar en su horario de trabajo, salvo cuando se tomen los alimentos en la cafetería.
- Ser prudentes al escuchar conversaciones personales de médicos, pacientes o familiares, evitar hacer comentarios con otras personas.
- Mantener relaciones cordiales con compañeros, pacientes.
- Fomentar y cultivar cualidades que le ayudaren a cumplir con su trabajo: como cortesía, simpatía, tacto, etc.

4.1.9. EFEECTO CONTABLE DE LA OPERACION

Los Costos y los Gastos del Area de Intendencia son absorbidos por el Departamento de Servicios Generales y por el Almacén General, debido a que el Area de Intendencia es un Departamento de Control, porque da servicios a otros departamentos y lleva solamente un control de lo que tiene en

su almacén y de lo que usa para dar servicio a toda la Institución.

El Area de Intendencia tendrá un pequeño almacén así que cuando se hace el traspaso del Almacén General al Almacén de Intendencia el asiento que hará el Almacén General será el siguiente:

Almacén de Intendencia

Almacén General

S U B I N D I C E

49795

4.2. COCINA

4.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA

4.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.2.3. PERFIL DEL PUESTO DE DIETISTA

4.2.4. PERFIL DE LOS PUESTOS DE COCINERO Y AUXILIAR

4.2.4.1. PERFIL DEL PUESTO DE COCINERO

4.2.4.2. PERFIL DEL PUESTO DEL AUXILIAR

4.2.5. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE NUTRICION

4.2.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.2.6.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA

4.2.6.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION

4.2.7. FORMATOS UTILIZADOS

a) FORMAL

b) INFORMAL

4.2.8. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) FORMAL

b) INFORMAL

4.2.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

4.2.10. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

4.2.10.1. DETERMINACION DEL COSTO POR TIPO DE DIETA

4.2.10.2. VALUACION Y CONTROL DE INVENTARIOS

4.2.10.3. CONTROL DE INVENTARIOS PROPUESTO

4.2. COCINA

4.2.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ⁹²

4.2.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El departamento de Nutrición en una Institución de Servicios de Urgencias Médicas tiene como finalidad proporcionar dietas adecuadas a los pacientes dependiendo de la prescripción médica, así como proporcionar los alimentos al personal que labora dentro de la Institución.

4.2.3. PERFIL DEL PUESTO DE DIETISTA

NOMBRE DEL PUESTO: DIETISTA

FUNCION GENERAL:

Supervisar todos los aspectos operativos del Area de Cocina, velando por una mayor productividad y eficiencia en el trabajo.

REPORTA A: JEFE DE SERVICIOS GENERALES

REQUERIMIENTOS:

Edad: 20 a 50 años.

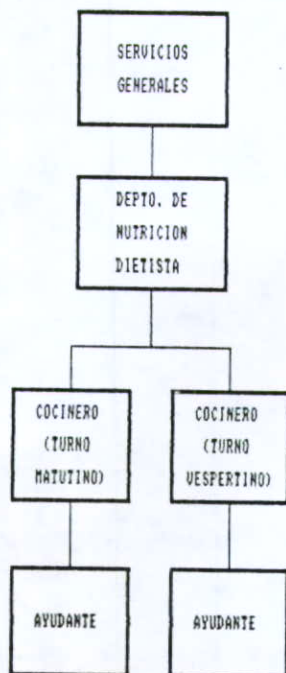
Sexo: Masculino o femenino.

Escolaridad: Técnico en dietética o de preferencia Licenciatura en Nutrición.

Experiencia: un año en el campo de nutrición.

⁹²Vid Infra pág. 101

ORGANIGRAMA DE COCINA PROPUESTO



Estado civil: soltero o casado.

CONOCIMIENTOS:

Básicos de Contabilidad y en Administración.

Manejo de personal y liderazgo así como de supervisión y de Relaciones Humanas.

HABILIDADES:

Destreza manual.

Capacidad de concentración.

Habilidad para transmitir ideas.

Facilidad para las Relaciones Humanas.

Imaginación.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Don de mando.

Responsabilidad.

Obediencia.

Deseos de Superación.

Honestidad.

Orden.

No vicios.

Respeto.

Criterio.

OBJETIVOS:

-Dar un mejor servicio y seguridad al enfermo.

-Estandarizar los menús para la óptima utilización de la materia prima, evitando sobrantes.

-Dar un aprovechamiento óptimo a los alimentos, así como

un buen servicio en el comedor, hospital y cocina.

-Verificar que la calidad del producto sea el adecuado y el precio sea justo.

-Evitar conflictos entre el personal utilizando una crítica constructiva y positiva y dar el aliciente necesario.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

-Programar, organizar, dirigir y controlar las actividades del personal encargado de la guarda y conservación de víveres de cocina y la distribución y entrega de alimentos para la correcta ejecución de sus actividades y resolver problemas.

-Verificar la correcta y oportuna preparación, elaboración, presentación y distribución de los alimentos.

-Planear y calcular regímenes dietéticos normales y los ordenados por los médicos y formular ordenes de dotación correspondiente de víveres o ingredientes para su elaboración.

-Participar en programas de enseñanza e investigación sobre sus actividades.

-Formular pedidos a proveedores de alimentos y requisiciones para equipos, aparatos, útiles, accesorios, repuestos y materiales para la operación de cocina y servicio de alimentación.

-Captar y evaluar periódicamente las observaciones que sobre la alimentación expresan médicos, pacientes y personal.

-En caso de existir algún sobrante, determinar su destino.

-Calcular las dietas prescritas por los médicos, balanceadas correctamente en macronutrientos y

micronutrientes.

-Recibir de la enfermera responsable la hoja de solicitud de dietas.

-Con base en la solicitud de dietas de hospital, elaborar la orden.

-Verificar la higiene y elaboración de los alimentos, así como el almacenamiento adecuado de los mismos.

-Supervisar las técnicas de preparación de los diferentes menús ya establecidos.

-Coordinar -en forma permanente con el Area Médica- la atención adecuada de los pacientes de acuerdo con las prescripciones dietoterapéuticas.

-Pasar visita a los pacientes de acuerdo con la atención dietoterapéutica adecuada.

-Evaluar los residuos de las charolas de pacientes y personal para determinar las causas que lo generan, llevando a cabo los cambios pertinentes.

-Verificar que el personal esté adecuadamente uniformado y que observe el reglamento de higiene.

-Tratar directamente con proveedores.

-Verifica que los aditamentos (aparatos) necesarios para el buen funcionamiento del departamento estén completos y en buen estado.

-Verificar que la imagen del comedor del personal sea atractiva, que use utensilios adecuados y esterilizados, para dar confianza y seguridad al empleado.

-Verificar que al término del turno esté todo limpio y guardado en su lugar, evitando así problemas con el siguiente turno.

-Mantener un buen ambiente de trabajo.

-Orientar al paciente dado de alta de acuerdo en la prescripción dietética ordenada por el médico.

-Verificar que el ensamble de charolas sea el correcto para evitar problemas.

-Elaborar menús y supervisar su preparación y calidad para eventos especiales.

-Participar con ideas en mejoras para el personal a su cargo y buen funcionamiento del área.

RESPONSABILIDADES:

-Medir y evaluar correctamente las dietas y menús correspondientes a cada paciente de acuerdo con su diagnóstico, así como supervisar al personal para evitar errores.

-Controlar entradas y salidas del almacén para evitar fugas y lograr ahorro en el uso excesivo del material necesario.

-Unificar criterios y lenguaje con las encargadas en relación a dietas y su manejo, administración y relaciones con el personal, así como sus necesidades.

4.2.4. PERFIL DE LOS PUESTOS DE COCINERO Y AUXILIAR

4.2.4.1. PERFIL DEL PUESTO DE COCINERO

NOMBRE DEL PUESTO: COCINERO

FUNCION GENERAL:

Preparar los alimentos indicados por la Dietista y supervisar el trabajo de su ayudante.

REPORTA A: DIETISTA

REPORTAN A EL EN LINEA DIRECTA: AUXILIAR

REQUERIMIENTOS:

Edad: 25 a 50 años.

Sexo: Masculino o femenino.

Escolaridad: Básica.

Experiencia: Haber trabajado cuando menos un año en un puesto similar y que tenga buenas recomendaciones personales. Que conozca el manejo de la materia prima y el equipo para evitar pérdidas sustanciales.

Estado civil: Soltero o casado.

CONOCIMIENTOS:

Del manejo del equipo de cocina.

De preparación de alimentos.

Básicos de supervisión y de Relaciones Humanas.

HABILIDADES:

Destreza manual.

Tener buen sazón.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Don de mando.

Responsabilidad.

Obediencia.

Honestidad.

Orden.

Criterio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

-Recibir las órdenes de la dietista.

-Preparar los alimentos ordenados.

-Optimizar los recursos de cocina, evitando desperdicios innecesarios.

-Preparar los alimentos para el comedor.

-Llevar un control sobre los alimentos que se entregan al personal que hace uso de comedor, por medio de vales.

-Entregar las dietas al auxiliar para que las entregue al hospital a las horas indicadas por la dietista.

4.2.4.2. PERFIL DEL PUESTO DEL AUXILIAR

NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR DE COCINERO

FUNCION GENERAL:

Ayudar al cocinero en la realización de las actividades de la cocina.

REPORTA A: COCINERO

REQUERIMIENTOS:

Edad: 18 a 40 años.

Sexo: Masculino o femenino.

Escolaridad: Básica.

Experiencia: Haber trabajado cuando menos un año en un puesto similar y que tenga buenas recomendaciones personales.

Estado civil: Soltero o casado.

CONOCIMIENTOS:

De todo el proceso de preparación de alimentos y manejo de una cocina.

De limpieza y organización.

HABILIDADES:

Destreza manual.

Habilidad para captar los detalles.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Responsabilidad.

Obediencia.

Honestidad.

Orden.

Criterio.

FUNCIONES ESPECIFICAS:

-Recibir las órdenes del cocinero.

-Tener limpia y ordenada la cocina.

-Llevar las dietas a hospital, así como recoger la losa y lavarla.

-Ayudar en la entrega de alimentos a las personas que hacen uso del comedor.

4.2.5. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE NUTRICION

Se sugiere que exista una Dietista en el Area de Cocina ya que manejarse solo con jefes puede ocasionar que las dietas no estén bien balanceadas o existan muchos desperdicios en la preparación de los alimentos que requieren de cantidades exactas.

La dietista se encarga de hacer un rol de menús por período de un mes; una copia de la dieta es entregada al jefe de cocina y otra se le da al Jefe de Servicios Generales.

Las enfermeras elaboran la "Solicitud de Dietas"⁹³ para pacientes, por prescripción del médico, y se la entregan a la dietista, quien es la encargada de programar el tipo de alimento dietético para cada paciente de acuerdo con el rol de dietas mensual que tenga; una vez escogida la dieta para cada enfermo, la dietista le indicará a la cocinera las dietas que necesita preparar para ese día, así como los "Indicadores"⁹⁴ que tendrán el tipo de dieta y el número de cama del paciente, los cuales serán colocados a un lado del platillo para que la enfermera -al recibirlo- se entere a qué paciente le corresponde la dieta.

⁹³Vid Infra pág. 113

⁹⁴Vid Infra pág. 114

El horario de la entrega de "Solicitudes de Dietas"⁹⁵ a la dietista será el siguiente:

	Recibe la dieta	Entrega los alimentos	Recoge la losa
Desayuno	7:00	8:45	10:00 hrs
Comida	10:00	13:00	14:30 hrs
Cena	16:00	19:00	20:00 hrs

Un problema constante en la cocina es el extravío de utensilios, por lo cual se sugiere que en el comedor, a la hora de los alimentos, conforme entran los comensales se les entreguen sus cubiertos (cuchillo, tenedor y cuchara) envueltos en una servilleta y así al termino, entreguen los cubiertos personalmente a la ayudante de la cocinera, quien será la encargada de verificar las entregas completas.

Periódicamente se hará un inventario de utensilios de cocina, cuya responsable será la cocinera.

Con respecto al hospital, la cocinera contará los cubiertos que envía y se lo notificará a su ayudante, quien deberá entregar y regresar el mismo número. Terminada la hora de alimentos las enfermeras dejarán la losa sucia en unos carritos para que después sean recogidos; en ese momento, la ayudante de cocina deberá revisar que la losa esté completa y que no haga falta nada, de lo contrario le dará a conocer a la jefa de enfermeras el faltante. Después de ver que todo esté completo,

⁹⁵vid Infra pág. 113

subirá la losa para lavarla y dejar la cocina limpia.

Se sugiere que la dietista maneje una caja chica para comprar los alimentos perecederos, llevando un control de lo que gasta y guardando las notas para entregar un reporte de los gastado al Jefe de Servicios Generales. Se pretende evitar buscar al Jefe de Servicios Generales para que autorice las compras y tener que ir a caja para que le entreguen el dinero.

Se sugiere que los médicos -en vez de registrarse en la libreta de cocina para poder ingresar a ésta- sustituyan ésta por medio de vales de "cortesía" que les serán entregados el día de pago de nómina. Estos vales serán de dos tipos: uno que dirá "Boleto de Cortesía Comida" ⁹⁶, y otro que dice "Boleto de Cortesía Desayuno/Cena" ⁹⁷, al igual que al personal que esté autorizado para desayunar gratuitamente. Una vez entregados los pases, los empleados podrán hacer lo que quieran con ellos, pero si los llegaran a transferir a otra persona y se les acabaran antes del día de pago de nómina, los pases extras que soliciten tendrán un costo. Así también, las personas que quieran desayunar podrán comprar sus pases en la Administración.

En cocina se recibirán los pases una vez entregados los alimentos, y se guardarán para que cada semana la dietista haga un reporte del total de platillos servidos y sacar los costos del Area de Cocina, entregando este reporte al departamento de

⁹⁶Vid Infra pág. 115

⁹⁷Vid Infra pág. 115

Contabilidad.

4.2.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.2.6.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 98

4.2.6.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 99

4.2.7. FORMATOS UTILIZADOS

RELACION DE FORMATOS IMPRESOS PROPUESTOS

a) *FORMALES*

NOMBRE:

SOLICITUD DE DIETAS 100

REQUISICION A ALMACEN 101

BOLETOS Y VALES DE COMIDA 102

INDICADORES 103

Se tiene la "SOLICITUD DE DIETAS" que es elaborado por la enfermera por orden del médico, la cual contiene el nombre del paciente, su número de cama, el tipo de dieta que requiere, por ejemplo líquida, diabética, normal, etc. y hay un espacio por si hay alguna observación o diagnóstico especial dictado por el médico.

⁹⁸vid Infra pág. 117

⁹⁹vid Infra pág. 118


¹⁰⁰vid Infra pág. 113

¹⁰¹vid Infra pág. 119

¹⁰²vid Infra pág. 116

¹⁰³vid Infra pág. 114

INDICADORES

	NO. DE CAMA _____
COLOR ROSA	DIETA BLANDA
COLOR VERDE	DIETA HIPOSODICA
COLOR AMARILLO	DIETA LIQUIDA
COLOR ROJO	DIETA NORMAL
COLOR BLANCO	DIETA CLARA

BOLETOS Y VALES DE COMIDA

CRUZ ROJA MEXICANA

BOLETO DE
CORTESIA DE
COMIDA

DESAYUNO/CENA

CRUZ ROJA MEXICANA
VALE DE DESCUENTO

FECHA _____

NOMBRE _____

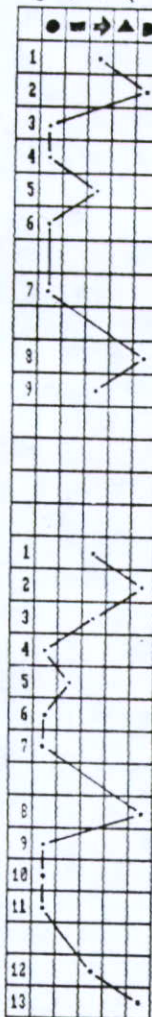
FIRMA _____

COMIDA

DESAYUNO/CENA

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE COCINA PROPUESTO

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA



SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE LA DIETISTA

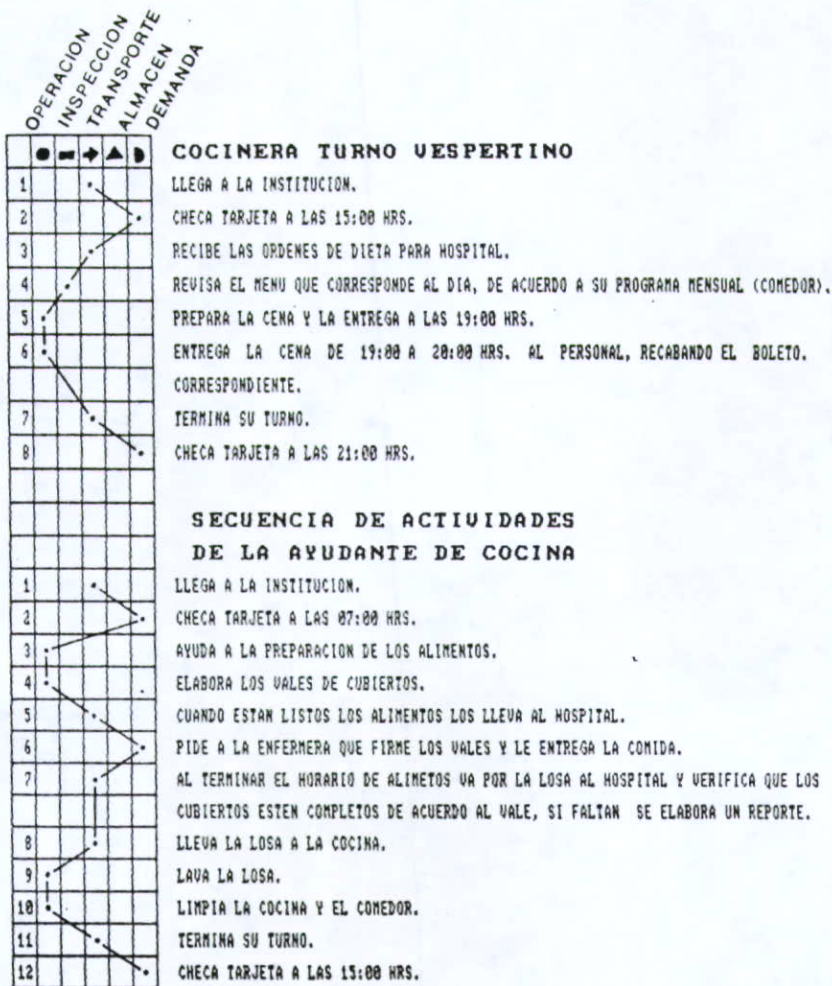
- 1 LLEGA A LA INSTITUCION.
- 2 CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
- 3 RECIBE LA "SOLICITUD DE DIETAS" DEL AREA DE HOSPITAL.
- 4 ELABORA LAS "ORDENES DE DIETAS PARA HOSPITAL".
- 5 ENTREGA LAS ORDENES DE DIETAS A LA COCINERA.
- 6 REvisa el ALMACEN, SI FALTA DESPENSA TOMA DINERO DEL FONDO FIJO Y ENVIA AL MENSAJERO A COMPRAR LO QUE HAGA FALTA.
- 7 REALIZA LAS ACTIVIDADES ASIGNADAS AL PUESTO LAS CUALES SE DESCRIBEN EN LAS FUNCIONES DE LA DIETISTA.
- 8 ENTREGA EL TURNO.
- 9 CHECA TARJETA A LAS 15:00 HRS.

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE COCINA COCINERA TURNO MATUTINO

- 1 LLEGA A LA INSTITUCION.
- 2 CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
- 3 RECIBE DE LA DIETISTA LAS "ORDENES DE DIETA PARA HOSPITAL".
- 4 PREPARA EL DESAYUNO PARA HOSPITAL Y LO ENTREGA A LAS 08:45 HRS.
- 5 REvisa EL MENU QUE CORRESPONDE AL DIA, DE ACUERDO A SU PROGRAMA MENSUAL (CONEDOR).
- 6 PREPARA EL DESAYUNO PARA EL PERSONAL DE LA INSTITUCION.
- 7 ENTREGA LOS DESAYUNOS AL PERSONAL DE 09:00 A 10:00 HRS. RECABANDO LOS BOLETOS. CORRESPONDIENTES.
- 8 A LAS 10:00 HRS. RECIBE LAS ORDENES DE DIETA PARA HOSPITAL.
- 9 PREPARA LA COMIDA Y LA ENTREGA A LAS 13:00 HRS.
- 10 PREPARA LA COMIDA DEL DIA PARA EL PERSONAL.
- 11 ENTREGA LAS COMIDAS DE LAS 14:00 A LAS 16:00 HRS. AL PERSONAL RECABANDO EL BOLETO CORRESPONDIENTE.
- 12 TERMINA SU TURNO.
- 13 CHECA TARJETA A LAS 15:00 HRS.

CONTINUACION

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE COCINA PROPUESTO

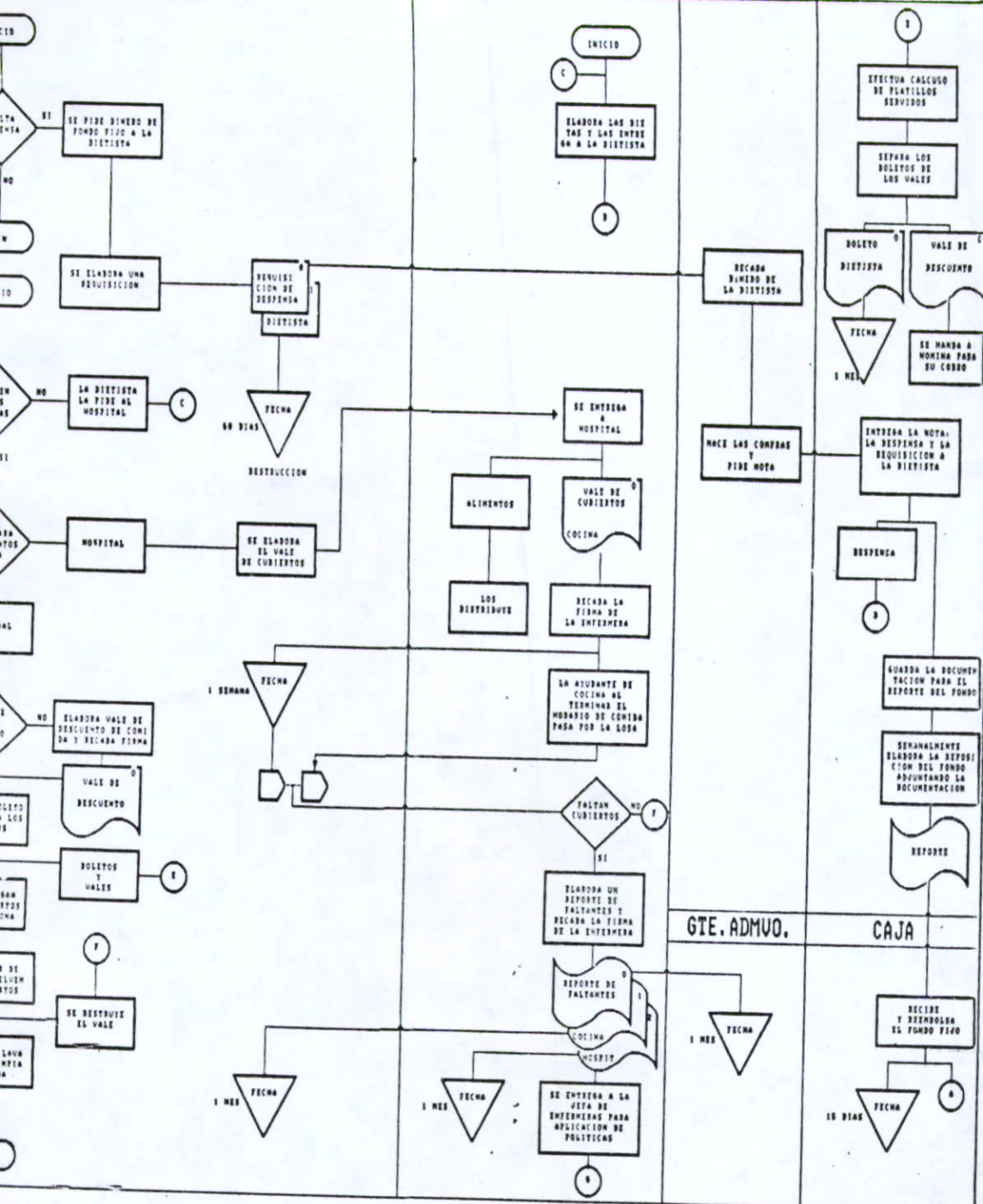


COCINA

HOSPITAL

MENSAJERO

DIETISTA



La "REQUISICION A ALMACEN" es elaborada por la dietista para ordenar que se le reponga el stock que tiene en su almacén.

Los "BOLETOS Y VALES DE COMIDA" son entregados al personal de la Cruz Roja por la administración para que puedan hacer uso del comedor.

Los "INDICADORES" sirven para que las dietas elaboradas en cocina tengan cada una el número de cama y el tipo de dieta, y así la enfermera se dará cuenta para que paciente es la dieta.

b) *INFORMAL*

En una libreta se lleva el control de la despensa que se pide al almacén, así como de lo que se va ocupando se va anotando.

También se anotará en una libreta el número de dietas que se sirvieron en el día.

4.2.8. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) *FORMAL*

El control de las comidas en el comedor se efectuará por medio de vales de alimentos, por lo cual tendrá que reportarse semanalmente los platillos servidos, para obtener el costo del Area de Cocina. También se hará un "REPORTE DE DIETAS SERVIDAS"¹⁰⁴ semanalmente de los tipos de dietas servidos para determinar el costo de dietas.

¹⁰⁴Vid Infra pág. 121

REPORTE DE DIETAS SERVIDAS

REPORTE DE DIETAS SERVIDAS

DEL DIA _____ AL _____ DE _____

HOSPITAL	DESAYUNO			COMIDA			CENA			
TIPO DE DIETA	PLATILLOS SERVIDOS	COSTO	TOTAL	PLATILLOS SERVIDOS	COSTO	TOTAL	PLATILLOS SERVIDOS	COSTO	TOTAL	COSTO TOTAL
NORMAL										
BLANDA										
HIPOSODICA										
HIPOGLUCIDA										
TOTAL										
PERSONAL DE LA INSTITUCION										
DIETA NORMAL										
TOTAL										
COSTO TOTAL										

ELABORADO POR: DIETISTA

b) *INFORMAL*

En una libreta se hacen los reportes de desperfectos, de algún equipo en esta área, por ejemplo. La cocinera hace una lista de los alimentos y despensa que le hacen falta, para después pasárselo a la dietista para elaborar la orden de almacén y reponer el faltante.

4.2.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

-Un reglamento expuesto en el área de trabajo permite al empleado estar al corriente de sus obligaciones.

-Todo el personal está obligado a usar el uniforme completo (turbante o gorro, pantalón y blusa o camisa, así como el mandil) tenis o zapatos blancos antiderrapantes.

-Traer las uñas cortas y en el caso de las mujeres si están pintadas deberá de ser un esmalte de tono claro.

-Las mujeres deberán de maquillarse de forma discreta.

-Se permite usar únicamente anillo de matrimonio y no se permite el uso de cadenas y\o aretes largos, a fin de evitar accidentes de trabajo.

-Únicamente podrán ingerirse alimentos y bebidas autorizado por el jefe de unidad en los horarios establecidos.

-Podrán consumirse, por prestación, únicamente alimentos que ya se encuentren elaborados, debiendo ser un platillo con una bebida, caliente o fría, acompañado de un postre.

-Eliminarse palabras incorrectas en el área de trabajo.

-Debe darse adecuado trato al equipo y utensilios de

cocina, no permitiéndose mal trato o manejo inadecuado.

-Deberá reportarse a su jefe inmediato cualquier avería, o descompostura que sufra el equipo, sin ocultar los daños.

-El personal deberá de mantener limpia su área de trabajo después de laborar un tipo de alimento, por higiene de los alimentos a elaborar

-Antes de iniciar sus labores, el personal deberá de lavar sus manos cuidadosamente y cuantas veces sea necesario, debiendo de mantenerlas limpias durante su jornada laboral.

-Deberán utilizarse los utensilios de cocina y evitar al máximo emplear las manos, evitando llevarse éstas a la cara o a las bolsas del pantalón.

-Todo alimento entregado en el comedor se hará por medio de vales de alimentos solamente.

-Se prohíbe sustraer alimentos de la cocina a excepción de autorización escrita de la jefatura.

-Se prohíbe jugar en el área de trabajo, gritar a los compañeros y hacer señas incorrectas.

-Evitar chuparse las manos ni dedos, ni probar los alimentos introduciendo a los recipientes los dedos.

-Evitar ausentarse de su lugar de trabajo sin autorización previa de su jefe inmediato.

-Evitar las visitas en el área de trabajo, y de tenerlas únicamente se requerirá de la autorización de la jefatura y se las recibirá fuera del área de cocina y de su área de trabajo.

-Evitar ingerir alimentos durante el servicio.

4.2.10. EFFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

La información contable en una institución que no tiene fines de lucro es muy importante debido a que -como no se tiene un ingreso fijo- se deben presupuestar los costos y gastos de un período, con objeto de allegarse los recursos suficientes para cubrir ese gasto. El estar bien informados contablemente puede evitar, entre otros aspectos, que se tengan inventarios excesivos o insuficientes para satisfacer la demanda del Hospital.

Para esto se hace necesario tener controles eficientes que garanticen la generación de información veraz, oportuna y confiable, que posteriormente pueda ser cuantificada en pesos.

Esta información es la base para la elaboración de los presupuestos. Con estos presupuestos podremos saber las erogaciones en un período de tiempo y así ver como allegarse los recursos necesarios, dado que no se cuenta con un ingreso fijo. Así se podrá comparar los gastos reales contra los presupuestados y con esto efectuar la actualización del presupuesto.

En lo que se refiere al consumo de comida para el personal de la Institución, el presupuesto será más estable, dado que el personal en Hospital se rota cada año. También se podrá saber el número de personas que utilizó el comedor por medio de los vales de alimentos que fueron recibidos por cocina en el mes.

Tratándose de los alimentos lo que se queda en almacén se considerará como inventario, así como lo que se compra, dado

que aún no es consumido y se reflejará en los Estados Financieros en el Inventario. Lo que se traspasa del almacén a cocina será considerado como costo del servicio de comedor, que es parte del costo del servicio completo que se da a los pacientes. El costo de los alimentos consumidos por el personal médico también se considera en este rubro, porque es una erogación necesaria para prestar el servicio primordial de la Institución.

Con la información proporcionada por la dietista sobre lo que pidió al almacén en un período de tiempo, así como el costo de cada una de las dietas que se determinará por medio de equivalentes, es decir, se obtiene el costo proporcional de cada cantidad de alimento que es usado en la elaboración de una dieta, y que ayudará en la preparación del "Reporte de Dietas Elaboradas"; y otros gastos de comida, se podrán comparar estos informes y así amarrar cantidades de lo que se pidió al almacén contra el costo de los alimentos que se prepararon en dicho período. Si se encontraran desviaciones significativas nos indicaría que algo anda mal y se estudiarían con más detalle las diferencias para ver su origen.

Por ejemplo: (Las cantidades están expresadas en nuevos pesos)

COSTO DE CADA UNA DE LAS DIETAS

DIETA	DESAYUNO	COMIDA	CENA	COSTO TOTAL N\$
NORMAL	4.14	8.94	6.36	19.44
BLANDA	4.63	7.98	3.90	16.51
HIPOSODICA	4.12	4.78	6.14	15.04
HIPOGLUCIDA	3.62	4.73	3.83	12.18

				63.17
				=====

PLATILLOS SERVIDOS EN UNA SEMANA (EJEMPLO)

DIETA	DESAYUNO	COMIDA	CENA	TOTAL
NORMAL	23	20	20	63
BLANDA	24	22	19	65
HIPOSODICA	25	19	17	61
HIPOGLUCIDA	22	18	16	56
	-----	-----	-----	-----
TOTAL	94	79	72	245

COSTO DE PLATILLOS SERVIDOS EN UNA SEMANA (EJEMPLO)

DIETA	DESAYUNO	COMIDA	CENA	TOTAL N\$
NORMAL	95.22	178.80	127.20	401.22
BLANDA	111.12	175.56	74.10	360.78
HIPOSODICA	103.00	90.82	104.38	298.20
HIPOGLUCIDA	79.64	85.22	61.28	226.14

TOTAL				1,286.34
				=====

Por ejemplo este sería un reporte de la Dietista de los platos servidos por el lapso de una semana. El reporte de almacén indica que entregó alimentos a cocina por la cantidad de N\$ 1,400; si comparamos los dos resultados se podrá ver que la diferencia no es significativa, y pudo deberse a mermas en los ingredientes o a algún cambio en los precios de los alimentos; de lo contrario, si la diferencia es significativa se hará una revisión a fondo de las diferencias.

2.2.10.1. DETERMINACION DEL COSTO POR TIPO DE DIETA

MENU (EJEMPLO)

	CANTIDAD	COSTO	TOTAL N\$
DIETA NORMAL			

DESAYUNO			

JUGO DE NARANJA 1 VASO	240 ml	0.72	0.72
AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
FRUTA MIXTA			
PERA	50 gr	0.36	
SANDIA	100 gr	0.16	0.52
CUERNITO	1 pza	0.38	0.38
AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
HUEVO A LA MEXICANA 1 PZA			
HUEVO	1 pza	0.17	
JITOMATE	80 gr	0.31	
APIO	20 gr	0.07	
SAL	2.5 gr	0.00	0.55

			4.14

COMIDA			

CONSOME DESGRASADO (10 RACIONES)			
POLLO	1 kg	10.00	
CEBOLLA	120 gr	0.11	
AJO	10 gr	0.08	
SAL	15 gr	0.02	1.02
ARROZ BLANCO C/CHICHARO 39 RACIONES			
ARROZ	1 kg	2.18	
CHICHARO FRESCO	3900 gr	20.61	
APIO FRESCO	200 gr	0.67	
AJO	10 gr	0.08	
SAL	25 gr	0.04	
ACEITE	195 ml	0.88	0.63
POLLO A LA NARANJA			
POLLO	100 gr	1.50	
NARANJA	1 pza	0.11	
AZUCAR	26 gr	0.14	
SAL	15 gr	0.02	1.77
AGUA FRESCA			
SANDIA	150 gr	0.40	
AGUA HASTA COMPLETAR 240 ml			
AZUCAR	13 gr	0.07	0.46
FRUTA COCIDA			
DURAZNO	1 pza	0.79	

	RAJITA DE CANELA	5 gr	0.21	
	AGUA	240 ml		
	AZUCAR	19.5 gr	0.10	1.11
BOLLO		2 pza	0.62	3.96

8.94

CENA

	AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
	JUGO DE LIMA	640 gr	2.67	2.67
	FRUTA MIXTA			
	PIÑA	75 gr	0.14	
	SANDIA	75 gr	0.12	0.26
	AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
	SINCRONIZADA DE JAMON Y QUESO			
	JAMON DE PAVO	45 gr	0.52	
	QUESO CHIHUAHUA	30 gr	0.36	
	TORTILLAS DE HARINA	2 pza	0.30	
	ACEITE	5 ml	0.02	1.20
	FRIJOLES REFRITOS			
	FRIJOLES	80 gr	0.24	
	ACEITE	5 ml	0.02	0.26

6.36

COSTO TOTAL DE DIETA NORMAL

19.44
=====

DIETA BLANDA

DESAYUNO

	JUGO DE NARANJA 1 VASO	240 ml	0.72	0.72
	AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
	PAPAYA	150 gr	1.02	1.02
	CUERNITO	1 pza	0.38	0.38
	AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
	HUEVO A LA MEXICANA 1 PZA			
	HUEVO	1 pza	0.17	
	JITOMATE	80 gr	0.31	
	APIO	20 gr	0.07	
	SAL	2.5 gr		0.55

4.63

COMIDA

	CONSOME DESGRASADO (10 RACIONES)			
	POLLO	1 kg	10.00	

	CEBOLLA	120 gr	0.11	
	AJO	10 gr	0.08	
	SAL	15 gr	0.02	1.02
ARROZ	BLANCO C/CHICHARO 39 RACIONES			
	ARROZ	1 kg	2.18	
	CHICHARO FRESCO	3900 gr	20.61	
	APIO FRESCO	200 gr	0.67	
	AJO	10 gr	0.08	
	SAL	25 gr	0.04	
	ACEITE	195 ml	0.88	0.63
POLLO	A LA NARANJA			
	POLLO	100 gr	1.50	
	NARANJA	1 pza	0.11	
	AZUCAR	26 gr	0.14	
	SAL	15 gr	0.02	1.77
AGUA	FRESCA			
	SANDIA	150 gr	0.40	
	AGUA HASTA COMPLETAR 240 ml			
	AZUCAR	13 gr	0.07	0.46
FRUTA	COCIDA			
	DURAZNO	1 pza	0.79	
	RAJITA DE CANELA	5 gr	0.21	
	AGUA	240 ml		
	AZUCAR	19.5 gr	0.10	
CUERNITO		2 pza	0.76	4.10

				7.98

CENA				

	AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
	PLATANO	100 gr	0.14	0.14
	GELATINA	17 gr	0.16	0.16
	AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
	SINCRONIZADA DE JAMON Y QUESO			
	JAMON DE PAVO	45 gr	0.52	
	QUESO CHIHUAHUA	30 gr	0.36	
	TORTILLAS DE HARINA	2 pza	0.30	
	ACEITE	5 ml	0.02	1.20
SALSA	DE JITOMATE			
	JITOMATE	80 gr	0.31	
	APIO	20 gr	0.07	
	AJO	3 gr	0.02	
	SAL	5 gr	0.01	
	ACEITE	5 ml	0.02	0.43

				3.90

COSTO TOTAL DE DIETA BLANDA				16.51
				=====

DIETA HIPOSODICA

DESAYUNO

JUGO DE NARANJA 1 VASO	240 ml	0.72	0.72
AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
FRUTA MIXTA (SANDIA Y PIÑA)			
SANDIA	75 gr	0.12	
PIÑA	75 gr	0.14	0.26
BOLLO INTEGRAL	2 pza	0.62	0.62
AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
HUEVO A LA MEXICANA 1 PZA			
HUEVO	1 pza	0.17	
JITOMATE	80 gr	0.31	
APIO	20 gr	0.07	0.55

4.12

COMIDA

CONSOME DESGRASADO (10 RACIONES)

POLLO	1 kg	10.00	
CEBOLLA	120 gr	0.11	
AJO	10 gr	0.08	1.02
ARROZ BLANCO C/CHICHARO 39 RACIONES			
ARROZ	1 kg	2.18	
CHICHARO FRESCO	3900 gr	20.61	
APIO FRESCO	200 gr	0.67	
AJO	10 gr	0.08	
ACEITE	195 ml	0.88	0.63
POLLO A LA NARANJA			
POLLO	100 gr	1.50	
NARANJA	1 pza	0.11	
AZUCAR	26 gr	0.14	1.74
AGUA FRESCA			
SANDIA	150 gr	0.40	
AGUA HASTA COMPLETAR 240 ml			
AZUCAR	13 gr	0.07	0.46
FRUTA FRESCA (PERA)	1 pza	0.55	0.55
CUERNITÓ	1 pza	0.38	0.38

4.78

CENA

AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
JUGO DE LIMA	640 gr	2.67	2.67
GELATINA NATURAL	17 gr	0.16	0.16

AZUCAR	13 gr	0.07	0.07
SINCRONIZADA DE POLLO Y REQUESON			
POLLO	30 gr	0.30	
REQUESON	45 gr	0.30	
TORTILLAS DE HARINA	2 pza	0.30	
ACEITE	5 ml	0.02	0.92
SALSA DE JITOMATE			
JITOMATE	80 gr	0.31	
APIO	20 gr	0.07	

AJO	3 gr	0.02	
ACEITE	5 ml	0.02	0.43

6.14

COSTO TOTAL DE DIETA HIPOSODICA

15.04
=====

DIETA HIPOGLUCIDA

DESAYUNO

JUGO DE NARANJA 1 VASO	240 ml	0.72	0.72
AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
HUEVO A LA MEXICANA 1 PZA			
HUEVO	1 pza	0.17	
JITOMATE	80 gr	0.31	
APIO	20 gr	0.07	
SAL	2.5 gr		0.55
CANDEREL	0.470 gr	0.14	2.88
BOLA INTEGRAL	1 PZA	0.31	0.31

3.62

COMIDA

CONSOME DESGRASADO (10 RACIONES)

POLLO	1 kg	10.00	
CEBOLLA	120 gr	0.11	
AJO	10 gr	0.08	
SAL	15 gr	0.02	1.02
ARROZ BLANCO C/CHICHARO 39 RACIONES			
ARROZ	1 kg	2.18	
CHICHARO FRESCO	3900 gr	20.61	
APIO FRESCO	200 gr	0.67	

	AJO	10 gr	0.08	
	SAL	25 gr	0.04	
	ACEITE	195 ml	0.88	0.63
POLLO	A LA NARANJA			
	POLLO	100 gr	1.50	
	NARANJA	1 pza	0.11	
	AZUCAR	26 gr	0.14	
	SAL	15 gr	0.02	1.77
AGUA	FRESCA			
	SANDIA	150 gr	0.40	
	AGUA HASTA COMPLETAR 240 ml			
	AZUCAR	13 gr	0.07	0.46
FRUTA	FRESCA (PERA)	1 pza	0.55	0.55
BOLA	INTEGRAL	1 pza	0.31	0.31

				4.73

CENA

	AVENA EN LECHE DESCREMADA 1 VASO	240 ml	1.90	1.90
	GELATINA	17 gr	0.16	0.16
	SINCRONIZADA DE JAMON Y QUESO			
	JAMON DE PAVO	45 gr	0.52	
	QUESO CHIHUAHUA	30 gr	0.36	
	TORTILLAS DE HARINA	2 pza	0.30	
	ACEITE	5 ml	0.02	1.20
SALSA	DE JITOMATE			
	JITOMATE	80 gr	0.31	
	APIO	20 gr	0.07	
	AJO	3 gr	0.02	
	SAL	5 gr	0.01	
	ACEITE	5 ml	0.02	0.43
CANDEREL		0.470 gr	0.14	0.14

				3.83

COSTO	TOTAL DE DIETA HIPOGLUCIDA			12.18
				=====

4.2.10.2. VALUACION Y CONTROL DE INVENTARIOS

Para la valuación de los inventarios de los alimentos no perecederos (abarrotes) se utilizará el Método de Costo Promedio, y la forma de determinarlo "...es sobre la base de dividir el importe acumulado de las erogaciones aplicables, entre el número de artículos adquiridos¹⁰⁵..." El inventario final será valuado al costo promedio por unidad de las existencias disponibles al final del trimestre. La toma física de inventarios para los alimentos no perecederos será trimestral. ¹⁰⁶

La comparación del inventario físico versus la existencia teórica será utilizada como herramienta para medir la corrección de las salidas de almacén reportadas en la preparación de dietas.

Para los alimentos perecederos -de rápida descomposición- como son lácteos, carnes, verduras y frutas, la valuación del inventario final propuesto es a Precio de Última Compra que sería similar al de Precio Fijo o Estándar¹⁰⁶, ya que actualmente las fluctuaciones en los precios de adquisición es mínima y es una técnica utilizada para la Valuación de Salidas del Almacén¹⁰⁷. Se utilizará para valuar el consumo de cocina el sistema de diferencias de Inventarios en forma mensual, es

¹⁰⁵Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados, Boletín C-4 Inventarios, p. 222.

¹⁰⁶DEL RIO, Cristóbal. Costos I, p. IV-20.

¹⁰⁷Op. cit. p. IV-15.

decir, se tendrá un inventario inicial al principio del mes; esto, más las compras en el mes, dará la existencia, que menos el inventario físico -que se realizará mensualmente-, da como resultado el consumo de dicho período, este sistema de diferencia de Inventarios es similar a la determinación del costo de ventas en un Estado de Resultados¹⁰⁸. Se emplea esta forma de determinar el costo en este tipo de productos ya que es impráctico aplicar un sistema de inventarios perpetuos por la cantidad de alimento que sale para ser usado en la preparación de las dietas en un día determinado.

¹⁰⁸LARA, Elías. Primer Curso de Contabilidad, p. 64.

4.2.10.3 CONTROL DE INVENTARIOS PROPUESTO

Para el control de los inventarios de alimentos no perecederos se sugiere el uso de tarjetas o kardex por cada uno de los alimentos; en ellas se registrarán tanto las entradas por concepto de compras directas, como las de traspaso del almacén general al almacén de cocina, así como las salidas (en el método de Promedios para alimentos no perecederos) por consumo de cocina. Para los alimentos perecederos tendremos la información necesaria para aplicar la fórmula del costo¹⁰⁹ que es la siguiente:

INVENTARIO INICIAL

MAS: COMPRAS Y TRASPASOS AL ALMACEN DE COCINA

MENOS: INVENTARIO FISICO *

IGUAL: CONSUMO

MENOS: CONSUMO REPORTADO (SALIDAS)

IGUAL. DIFERENCIA (FALTANTE O SOBRANTE)

* El inventario físico será valuado a precio de última compra.

Es necesario insistir que cuando la diferencia sea significativa, esta sea analizada para conocer las causas que la ocasionaron.

¹⁰⁹LARA; Elías. Primer Curso de Contabilidad, pág. 64.

El "Consumo Reportado" se obtiene del "Reporte de Dietas Elaboradas" que es preparado por la Dietista diariamente. El valor de las dietas es el que se obtuvo en la "Determinación del Costo por tipo de Dieta" (Ver punto 2.2.10.1.), que es un costo estimado de ésta.

El asiento contable que se hace al comprar alimentos directamente será el siguiente:

Almacén de comida
 Proveedores \ Fondo fijo

El que se hace al traspasar alimentos del almacén general al almacén de cocina será:

Almacén de cocina
 Almacén general

Cada semana se hace un cargo a "Costo de Alimentos" -por las dietas servidas- con abono al "Almacén de cocina" -por la salida de los alimentos que pasan a cocina.

Cada tres meses se hará un ajuste, así que si se tiene un inventario final de N\$20 y en almacén (saldo contable) de N\$27. Por la diferencia se hace el asiento siguiente:

Costo de alimentos N\$7
 Almacén de cocina N\$7

S U B I N D I C E

- 4.3. LAVANDERIA
 - 4.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA
 - 4.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES
 - 4.3.3. PERFIL DEL PUESTO
 - 4.3.4. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO
 - 4.3.5. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA
 - 4.3.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS
 - 4.3.6.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA
 - 4.3.6.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION
 - 4.3.7. FORMATOS UTILIZADOS
 - a) FORMAL
 - b) INFORMAL
 - 4.3.8. REPORTES QUE SE FORMULAN
 - a) FORMAL
 - 4.3.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO
 - 4.3.10. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

4.3. LAVANDERIA

4.3.1. ORGANIGRAMA DEL AREA 110

4.3.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Area de Lavandería será la encargada de lavar todo lo que se refiere a ropería, sábanas, ropa de los médicos, manteles, etc. teniendo listo todo lo lavado para que al día siguiente sea guardado.

La persona que trabaje en el Area de Lavandería deberá saber como se maneja una planchadora, una lavadora, una exprimidora y una secadora, para que la maquinaria sea usada eficientemente.

4.3.3. PERFIL DEL PUESTO

NOMBRE DEL PUESTO: ENCARGADA DE LAVANDERIA

FUNCION GENERAL:

Tener siempre limpia toda la ropa y blancos.

REPORTA A: JEFE DE SERVICIOS GENERALES.

REQUERIMIENTOS:

Edad: 20 años en adelante.

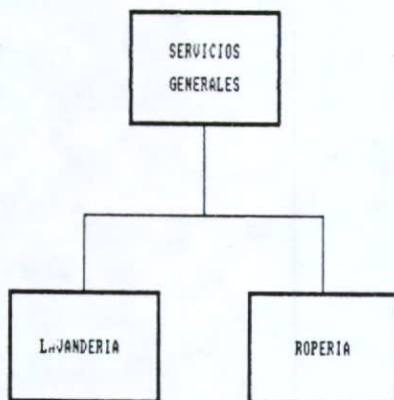
Sexo: Masculino o femenino.

Escolaridad: Preparatoria o equivalentes.

Experiencia: Dos años y estar recomendado.

¹¹⁰Vid Infra pág. 140

ORGANIGRAMA DE LAVANDERIA PROPUESTO



Estado civil: Soltero o casado.

HABILIDADES:

Destreza manual.

Facilidad para las Relaciones Humanas.

Habilidad para captar detalles.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Responsabilidad.

Obediencia y Respeto.

Orden y limpieza.

4.3.4. MANTENIMIENTO DEL EQUIPO

Al equipo de lavandería se le deberá dar mantenimiento cada seis meses por un técnico especializado, esto debido al constante uso y desgaste del equipo.

El Jefe de Servicios Generales deberá llevar un registro de los mantenimientos hechos y de las fechas de los subsecuentes mantenimientos, estando al pendiente de que llegada la fecha del servicio, éste se efectúe.

4.3.5. SUGERENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE LAVANDERIA

Se sugiere que para controlar tanto la entrada como la salida de ropa y blancos, se tenga un lugar especial denominado "Ropería", así cuando se solicite ropa o blancos se llenará una forma de salida de ropa en la cual se anotará el tipo de ropa que sale, el departamento o área que lo solicita, y será firmado tanto por la encargada de ropería como por la persona

que solicita. El mismo procedimiento se efectuará cuando se recibe ropa sucia. Semanalmente se hará un reporte por las áreas que necesitan de los servicios de lavandería y de ropería, como Hospital, Quirófano, Urgencias, etc. anotando lo que se pidió en esa semana y lo que se devolvió; si hay alguna diferencia, se hace un reporte cuyo original se mandará a la Administración y la copia al área responsable.

4.3.6. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.3.6.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 111

4.3.6.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 112

4.3.7. FORMATOS UTILIZADOS

a) *FORMAL*

En el Area de Lavandería se usarán los siguientes formatos:

ROPA SUCIA QUE SE RECIBE ¹¹³: Este formato será utilizado en Lavandería cuando algún departamento le lleve ropa sucia para que sea lavada. En el se anotará la cantidad y tipo de ropa que se le entrega, así como el nombre del departamento que solicita del servicio. Este formato será firmado por el encargado del departamento que entrega la ropa.

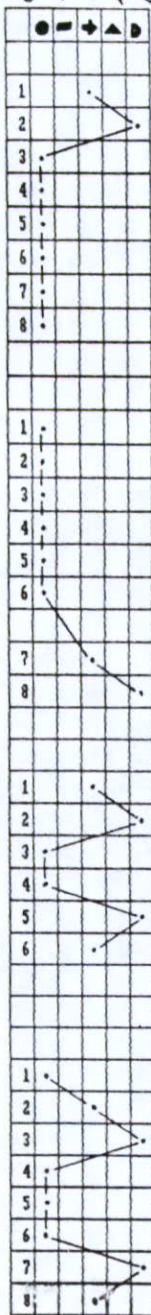
¹¹¹vid Infra pág. 143

¹¹²vid Infra pág. 144

¹¹³vid Infra pág. 145

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE LAVANDERIA PROPUESTO

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA



AREA DE LAVANDERIA

- 1 LLEGA A LA INSTITUCION
- 2 CHECA TARJETA A LAS 9:00 AM
- 3 RECIBE LA ROPA SUCIA DE CADA DEPARTAMENTO
- 4 CLASIFICA LA ROPA DE DONDE PROVIENE (MEDICOS, PACIENTES, BLANCOS, ETC.)
- 5 LAVA LA ROPA (SIN MEZCLAR CLASIFICACIONES)
- 6 SECA LA ROPA
- 7 PLANCHA Y DOBLA LA ROPA
- 8 LA ACOMODA EN EL MUEBLE CORRESPONDIENTE

AREA DE ROPERIA

- 1 RECIBE LA ROPA DE LAVANDERIA
- 2 ACOMODA LA ROPA EN LOS MUEBLES CORRESPONDIENTES
- 3 CUANDO LE SOLICITAN ROPA ELABORA UNA FORMA DE SALIDA DE ROPA EN LA CUAL ANOTARA EL TIPO DE ROPA QUE LE SOLICITAN Y EL AREA QUE LA PIDE, RECABANDO LA FIRMA DEL SOLICITANTE
- 4 SEMANALMENTE ELABORA UN CONCENTRADO DE LA ROPA QUE ENTREGO Y RECIBIO DE CADA AREA DE LA INSTITUCION
- 5 SI LE HIZO FALTA ROPA, ELABORARA UN REPORTE DE FALTANTES CON COPIA, EL ORIGINAL LO ENTREGA A LA ADMINISTRACION, COPIA AL AREA RESPONSABLE Y COPIA A SERVICIOS GENERALES PARA SU ARCHIVO
- 6 TERMINA SU TURNO
- 7 CHECA TARJETA

SURTIDO DE MATERIAL (DOTACIONES)

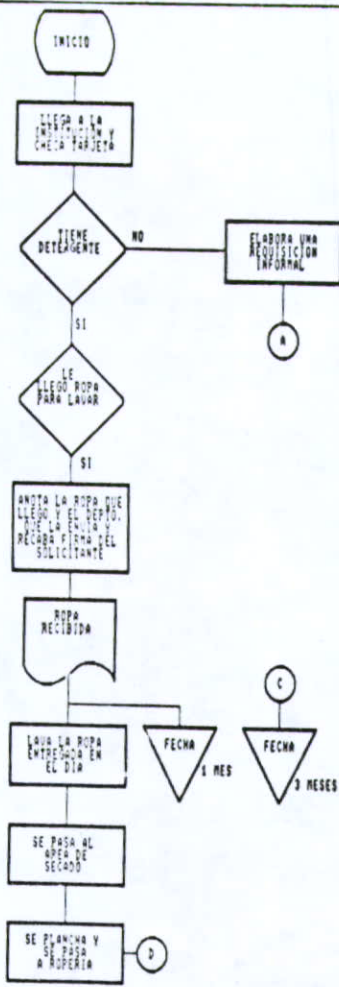
- 1 LA ENCARGADA DE LAVANDERIA SE DIRIGE AL ALMACEN CADA 15 DIAS POR MATERIAL
- 2 PIDE EL MATERIAL AL ALMACENISTA
- 3 ALMACEN ELABORA LA REQUISICION Y LA NOTA DE SALIDA PARA QUE LA FIRME
- 4 FIRMA LA NOTA DE SALIDA
- 5 SE LE ENTREGA EL MATERIAL
- 6 REGRESA A SU AREA DE TRABAJO

SURTIDO DE MATERIAL POR AGOTAMIENTO DE DOTACION ANTES DE 15 DIAS

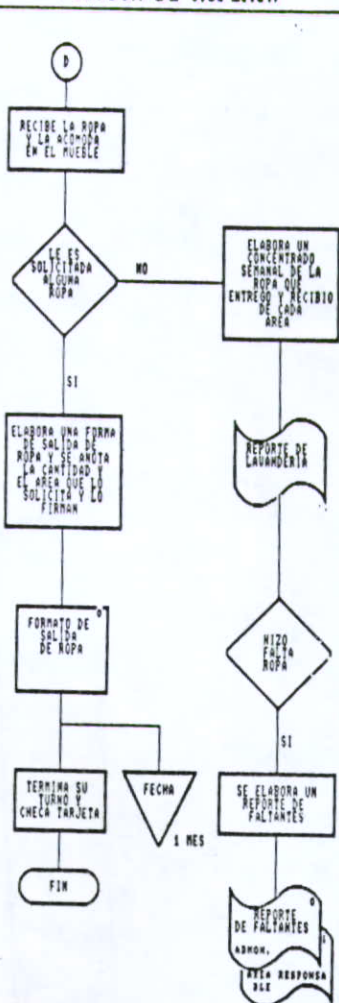
- 1 EL ENCARGADO DE LAVANDERIA ELABORA UNA REQUISICION INFORMAL DE MATERIALES
- 2 ACUDE A SERVICIOS GENERALES PARA QUE SE LE AUTORIZE PEDIR MAS MATERIAL
- 3 SERVICIOS GENERALES LO AUTORIZA
- 4 PERSONALMENTE ORDENA AL ALMACEN QUE LE ENTREGUE EL MATERIAL
- 5 ALMACEN ELABORA LA REQUISICION Y LA NOTA DE SALIDA PARA QUE LA FIRME
- 6 FIRMA LA NOTA DE SALIDA
- 7 ALMACEN LE ENTREGA EL MATERIAL
- 8 REGRESA A SU AREA DE TRABAJO

LAVANDERIA

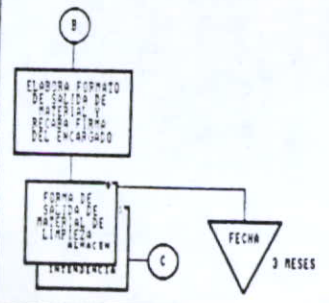
FUNCION DE LAVANDERIA



FUNCION DE ROPERIA



ALMACEN



SERVICIOS GENERALES



En el Area de Ropería se usarán los siguientes formatos:

REPORTE DE ROPA SUCIA ¹¹⁴: Cada quince días se elaborará este concentrado que contiene la cantidad de ropa sucia entregada a lavar por cada departamento que hizo uso del servicio de lavandería.

ROPA LIMPIA QUE SE ENTREGA ¹¹⁵: Este formato será utilizado en el Area de Ropería para cuando algún departamento le llega a solicitar ropa limpia para uso de la Institución. En el se anotará el tipo de ropa que se entrega y su cantidad, así como el nombre del departamento que solicita la ropa. Este formato será firmado por el encargado del departamento que solicita la ropa.

REPORTE DE ROPA ENTREGADA Y RECIBIDA ¹¹⁶: En este formato se vaciarán los datos del reporte del concentrado de ropa sucia recibida, así como el de ropa limpia entregada.

REPORTE DE FALTANTE ¹¹⁷: Este reporte se elabora cuando en el concentrado de ropa entregada y recibida existe alguna diferencia.

¹¹⁴Vid Infra pág. 147

¹¹⁵Vid Infra pág. 148

¹¹⁶Vid Infra pág. 149

¹¹⁷Vid Infra pág. 150

b) *INFORMAL*

Para solicitar materiales al almacén se elabora una REQUISICION DE MATERIALES, esta es informal porque el almacén elaborará un requisición formal que estará foliada.

Si alguna maquinaria llegara a fallar antes de su fecha de mantenimiento, el encargado de lavandería se lo comunicaría al Jefe de Servicios Generales verbalmente y por un escrito informal.

4.3.8. REPORTES QUE SE FORMULANa) *FORMAL*

Los reportes que entregará el Area de Lavandería al Jefe de Servicios Generales serán los de:

REPORTE DE ROPA ENTREGADA Y RECIBIDA el cual contendrá la cantidad de ropa limpia entregada y la cantidad de ropa sucia recibida, así como un saldo que nos indicará si la ropa entregada a sido proporcionada completamente o si existe faltante, si no está completa toda la ropa se haría un REPORTE DE FALTANTES el cual nos informaría acerca de la ropa que hizo falta y el departamento responsable, se harán en original y dos copias, entregándose al Jefe de Servicios Generales para que los entregue el original a la Administración, una copia al departamento responsable y otra para él.

4.3.9. REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

-Un reglamento expuesto en el área de trabajo permite al

empleado estar al corriente de sus Obligaciones, por lo que deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Portar su gafete a la vista.
- Portar el uniforme completo y limpio.
- Usar turbante.
- Ser puntuales.
- Evitar fumar dentro de la Institución.
- Evitar tener comida dentro de las áreas de trabajo.
- Evitar usar accesorios (cadenas, arete, reloj, etc.).
- Evitar utilizar palabras altisonantes.
- Ser amables con las personas que llegan a solicitar sus servicios.

4.3.10. EFEECTO CONTABLE DE LA OPERACION

Los Costos y Gastos del Area de Lavandería son absorbidos por el Departamentos de Servicios Generales y por el Almacén General, debido a que el Area de Lavandería es un Departamento de Control, debido a que proporciona servicios a otros departamentos y lleva solamente un control del material que usa para realizar sus respectivas actividades.

En el departamento de Lavandería todo lo que se traspase del Almacén General a Lavandería será considerado como costo, así el asiento contable que haría el Almacén General sería el siguiente:

Costo de Lavandería
Almacén General

S U B I N D I C E

4.4. VIGILANCIA

4.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA

4.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.4.3. PERFIL DEL PUESTO

4.4.4. FUNCIONES PROUESTAS PARA EL
AREA DE VIGILANCIA

4.4.4.1. ENTRADA PRINCIPAL

4.4.4.2. AREA DE CHECADOR

4.4.4.3. PUERTA DE URGENCIAS

4.4.4.4. RONDAS EN AREAS GENERALES

4.4.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.4.5.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA

4.4.5.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION

4.4.6. FORMATOS UTILIZADOS

a) FORMAL

4.4.7. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) FORMAL

4.4.8. REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANCIA

4.4.9. EFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

4.4. VIGILANCIA

4.4.1. ORGANIGRAMA DEL AREA ¹¹⁸

4.4.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

El Area de Vigilancia será la encargada de supervisar y cuidar el patrimonio de la Institución, así como dar información a las personas que lo requieran. Al terminar el horario de trabajo de caja y administración verificará que todo esté cerrado. Si hay algún desperfecto, como algún vidrio roto por ejemplo, se hará un reporte de "Evaluación de las Areas de la Cruz Roja" que pasará al Jefe de Servicios Generales, para tomar las medidas pertinentes.

Al llegar las ambulancias a la Institución se ayudará a los paramédicos a bajar al paciente, así como verificar que no se encuentre gente en la rampa que pueda impedir el arribo de la ambulancia.

4.4.3. PERFIL DEL PUESTO

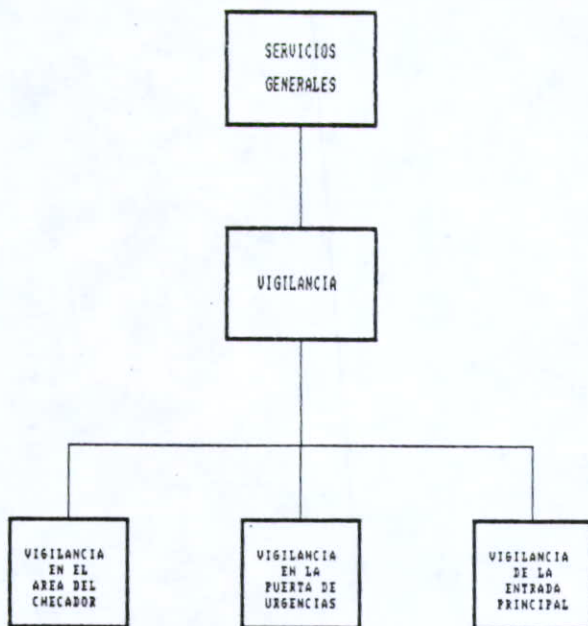
NOMBRE DEL PUESTO: VIGILANTE

FUNCION GENERAL:

Será el encargado de supervisar y cuidar el patrimonio de la Institución, así como dar información a las personas que lo requieran.

¹¹⁸vid Infra pág. 155

ORGANIGRAMA DE VIGILANCIA PROPUESTO



REPORTA A: JEFE DE SERVICIOS GENERALES**REQUERIMIENTOS:**

Sexo: Masculino

Edad: 20 a 30 años.

Escolaridad: Preparatoria o equivalente.

Experiencia: dos años en puesto similar.

Estado Civil: Soltero o casado.

CONOCIMIENTOS:

Conocimiento y manejo del equipo (radio-claves)

De realización de reportes.

Básicos de Supervisión y de Relaciones Humanas.

Defensa personal.

HABILIDADES:

Facilidad para las Relaciones Humanas.

Destreza para manejo de equipo (radio-claves).

Habilidad para captar los detalles.

CARACTERISTICAS PERSONALES:

Don de mando.

Responsabilidad.

Orden y Respeto.

Criterio.

4.4.4. FUNCIONES PROPUESTAS PARA EL AREA DE VIGILANCIA

4.4.4.1. ENTRADA PRINCIPAL

Las funciones del vigilante en la puerta de urgencias son las siguientes:

Control de que todo el personal de la Institución deberá portar de manera obligatoria y visible su credencial; de no cumplir con esta regla el vigilante hará un reporte de "Control de anomalías" que entregará al jefe inmediato. Control de entrada y salida de todo el equipo, material o mobiliario, por medio de vale con copia y con firma autorizada; y en caso de salida para reparaciones de equipo, deberá confirmarse por radio con el jefe del Departamento que autorice la salida (nombre y firma autorizada).

Tendrá una reporte de los pacientes hospitalizados, para dar información a la persona que llegue preguntando por algún accidentado; de no tenerlo se le transferirá al Departamento de Servicio Social para que se le de la información necesaria.

Llevar el control de todos los pacientes dados de alta que salgan por esta puerta, para así darlos de baja de su lista y poder proporcionar información como fecha y hora de salida, etc.

Observar detenidamente a todas las personas que ingresen a la Institución para valorar movimientos extraños y poder prevenir situaciones inseguras.

Evitar la entrada a vendedores ambulantes.

Entregar turno completo y ordenado.

4.4.4.2. AREA DE CHECADOR

El horario para checar tarjeta, tanto de entrada como de salida, será el siguiente:

	ENTRADA	SALIDA
EN LA MAÑANA	7:00 A 9:00 HRS.	14:00 A 16:00 HRS.
POR LA TARDE	14:00 A 16:00 HRS.	20:00 A 22:00 HRS.
POR LA NOCHE	20:00 A 22:00 HRS.	7:00 A 9:00 HRS.

El vigilante debe llegar directamente a abrir y revisar los tarjeteros para estar listo a la llegada del personal, debiendo mantener un estricto orden con los empleados, para que porten su credencial, hagan fila para pedir su tarjeta y sólo chequen la que le corresponde a cada quien, verificando asimismo que sea la tarjeta de cada persona para evitar problemas posteriores.

Mantener siempre en orden esta área para que no se pierda nada a la hora de entregar y recibir turno.

Controlar los retardos, con una tolerancia de 10 minutos.

Cuando algún departamento autorizado pida alguna de las tarjetas deberá llenar un "Vale para tarjetas" para que se le preste dicha tarjeta. Este vale se hará en original y copia, el original se le lleva al jefe del Departamento que lo solicita y el vigilante se queda con la copia; ambas deberán estar firmadas por el jefe del Departamento solicitante y por el de vigilancia, al devolver la tarjeta le será entregado el vale para su destrucción. De lo contrario el área solicitante será la responsable del mal uso que se le haga a la tarjeta.

4.4.4.3. PUERTA DE URGENCIAS

Las funciones del vigilante en la puerta de urgencias son las siguientes:

Controlar y prohibir el ingreso de familiares o cualquier otra persona ajena a la Institución, el ingreso será por la puerta principal.

Prohibir la salida de empleados, esto sólo podrá hacerse por el área de checador.

Llevar un estricto control de salida de cuerpos fallecidos, con el respectivo pase y previa investigación para ver a quién se entregará el cuerpo.

Estar siempre dispuesto para dar información a quien lo solicite.

Abrir la puerta para que ingresen las personas, ya sea pacientes, médicos, personal de ambulancias, etc., en función de su trabajo.

Entregar el turno completo y ordenado.

4.4.4.4. RONDAS EN AREAS GENERALES

Los aspectos que se deben controlar en las áreas generales de la Institución son los siguientes:

Evitar que fumen dentro de la Institución.

Verificar que las personas que trabajen en la Institución porten su credencial.

Realizar rondines nocturnos.

Elaborar reportes de anomalías vistas en su turno, al

departamento correspondiente.

4.4.5. FLUJOGRAMAS Y DIAGRAMAS

4.4.5.1. DIAGRAMAS DE ACTIVIDADES - OTIDA 119

4.4.5.2. FLUJOGRAMAS DE INFORMACION 120

4.4.6. FORMATOS UTILIZADOS

a) FORMAL

Se tienen los "VALES PARA TARJETAS" 121 para controlar en el área de checador, cuando se pidan prestadas las tarjetas para el departamento de nóminas.

La forma de "CONTROL DE ANOMALIAS" 122 ayuda a reportar cualquier tipo de falta al reglamento que el personal de la Institución viole.

El reporte de "EVALUACION DE LAS AREAS DE LA INSTITUCION" 123 hace un análisis de los problemas o desperfectos suscitados o de forma preventiva, ya que se describe el problema o necesidad, sus alternativas de solución y las acciones a tomar para resolver dicho percance.

119 vid Infra pág. 161

120 vid Infra pág. 163

121 vid Infra pág. 164

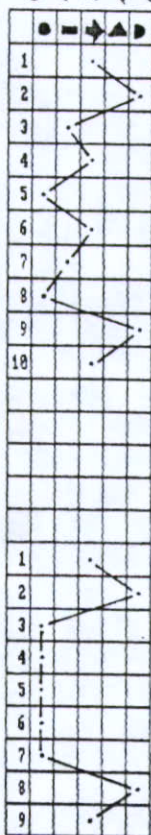
122 vid Infra pág. 165

123 vid Infra pág. 166

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA PROPUESTO

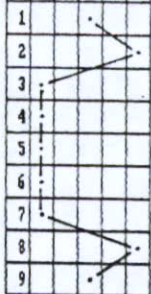
OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EN LA ENTRADA PRINCIPAL



- 1 LLEGA A LA INSTITUCION.
- 2 CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
- 3 VERIFICA QUE EL PERSONAL DE LA INSTITUCION PORTE SU GAFETE
- 4 HOSPITAL LE PROPORCIONA UNA LISTA DE LOS PACIENTES DADOS DE ALTA
- 5 PROPORCIONA INFORMACION DE PACIENTES HOSPITALIZADOS
- 6 SI NO TIENE LA INFORMACION LOS TRANSFIERE A SERVICIO SOCIAL
- 7 OBSERVA A LAS PERSONAS QUE INGRESAN A LA INSTITUCION PARA VALORAR MOVIMIENTOS EXTRANOS
- 8 ELABORA UN CONTROL DE ANOMALIAS CUANDO ES NECESARIO
- 9 TERMINA SU TURNO
- 10 CHECA TARJETA

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EN LA PUERTA DE URGENCIAS



- 1 LLEGA A LA INSTITUCION.
- 2 CHECA TARJETA A LAS 07:00 HRS.
- 3 VIGILA QUE NO HAYA GENTE EN LA RAMPA
- 4 ABRE LA PUERTA Y AYUDA A BAJAR A LOS PACINETES DE LA AMBULANCIA
- 5 DEJA PASAR A MEDICOS Y PERSONAL DE AMBULANCIAS SOLAMENTE
- 6 ELABORA UN CONTROL DE ANOMALIAS CUANDO ES NECESARIO
- 7 PROPORCIONA INFORMACION A LAS PERSONAS QUE LOS SOLICITAN
- 8 TERMINA SU TURNO.
- 9 CHECA TARJETA

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA PROPUESTO

OPERACION
INSPECCION
TRANSPORTE
ALMACEN
DEMANDA

SECUENCIA DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA EN EL AREA DEL CHECADOR

	●	→	▲	■
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

1 LLEGA A LA INSTITUCION.

2 CHECA TARJETA A LAS 06:45 HRS.

3 REvisa que los tarjeteros esten en orden

4 VERIFICA QUE TODO EL PERSONAL QUE CHECA TARJETA TENGA CONSIGO SU GAFETE PARA VERIFICAR QUE SEA EL PROPIO PERSONAL QUIEN CHEQUE SU TARJETA

5 CONTROLA LOS RETARDOS ANOTANDOLOS EN UN REPORTE, CON UNA TOLERANCIA DE 10 MIN.

6 PROPORCIONA LAS TERJFAS QUE LE PIDA ALGUN DEPARTAMENTO, LLENANDO PREVIAMENTE UN VALE UN VALE PARA TARJETAS

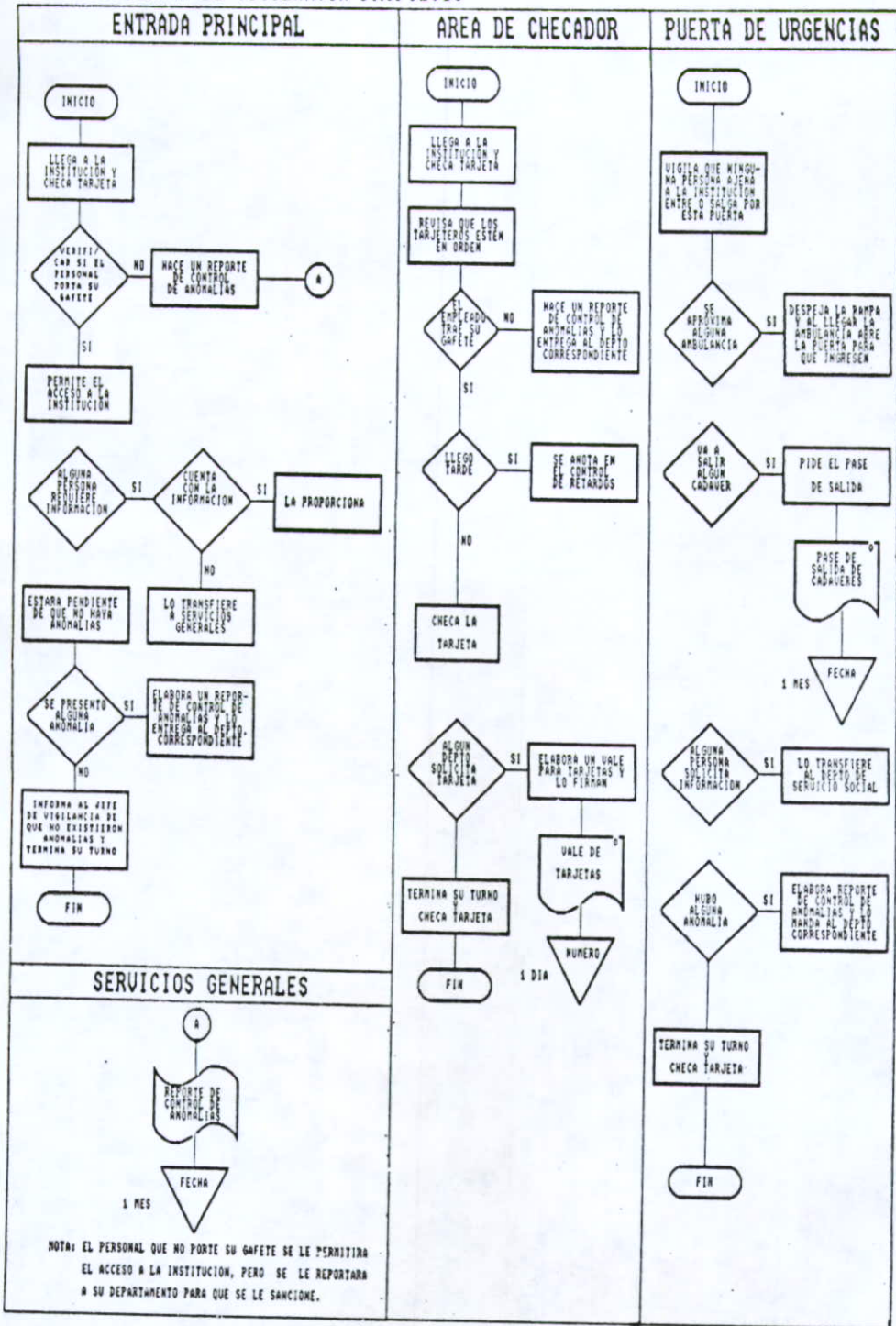
7 AL TERMINAR DE CHECAR TARJETAS HACE RONDINES POR LA INSTITUCION

8 SI HAY ALGUN DESPERFECTO, ELABORA EL REPORTE DE "EVALUACION DE LAS AREAS DE LA CRUZ ROJA"

9 A LA HORA DE SALIDA VUELVE A VERIFICAR QUE LAS PERSONAS CHEQUEN BIEN SUS TARJETAS

10 ENTREGA TURNO

FLUJOGRAMA DE VIGILANCIA PROPUESTO



VALES PARA PRESTAMOS DE TARJETAS

VALES PARA TARJETAS

FECHA: _____

NO. DE TARJETA: _____

DEPTO. QUE SOLICITA: _____

JEFE DEL DEPTO.

VIGILANTE

O JEFE DEL DEPTO.

1 VIGILANTE.

CONTROL DE ANOMALIAS

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA CONTROL DE ANOMALIAS

EMPLEADO ()

MEDICO ()

NOMBRE: _____

DEPTO. EN QUE LABORA: _____

HORA EN QUE SE DETECTO: _____

LUGAR: _____

DESCRIPCION DE LA ANOMALIA: _____

VIGILANTE

EVALUACION DE LAS AREAS DE LA INSTITUCION

EVALUACION DE LAS AREAS DE LA INSTITUCION

AREA A EVALUAR: _____

PROBLEMA Y/O NECESIDAD:

ALTERNATIVAS DE SOLUCION:

ACCIONES:

FECHA EN QUE SE EVALUA EL AREA: _____ VIGILANTE: _____

4.4.7. REPORTES QUE SE FORMULAN

a) FORMAL

Al término de cada turno se hace un reporte llamado "EVALUACION DE LAS AREAS DE LA INSTITUCION" ¹²⁴ en el cual se especifica el área a evaluar, el problema y/o necesidad que hay en el área, alternativas de solución y las acciones a tomar para rectificar el desperfecto. Se hace con original y copia, el original se manda a mantenimiento, intendencia o recursos humanos según el problema y el jefe de vigilancia se queda con la copia.

Se elabora un reporte llamado "CONTROL DE ANOMALIAS" ¹²⁵ en el cual se especifican las faltas con respecto a empleados de la institución, médicos y visitantes, anotando la hora, lugar y descripción de la anomalía. Se manda a Recursos Humanos o a Dirección Médica según sea el caso.

En el Area de Checador se hace un reporte llamado "RELACION DE EMPLEADOS CON RETARDOS" ¹²⁶, el cual se manda al departamento de nómina.

4.4.8. REGLAMENTO PARA EL PERSONAL DE VIGILANCIA

-Un reglamento expuesto en el área de trabajo permite al empleado estar al corriente de sus Obligaciones.

¹²⁴vid Infra pág. 166

¹²⁵vid Infra pág. 165

¹²⁶vid Infra pág. 168

- Portar el uniforme completo y limpio.
- Portar su gafete a la vista y su equipo de trabajo.
- Deberá dirigirse a todas las personas y empleados de usted.
- Evitar hacer amistades o tener pláticas con los empleados.
- Ser amables y corteses al atender o dirigirse a otras personas.
- Tomar decisiones inmediatas frente a un problema.
- Obedecer cada una de las instrucciones del jefe inmediato y las políticas de la Institución.
- Evitar fumar dentro de la Institución.
- Evitar pasar por alto las faltas de los empleados, porque los responsables serán los vigilantes.
- Ser respetuosos y honestos con las personas.
- Ser puntuales.
- Estar en contacto continuo por radio con sus compañeros para un mejor control.
- Ser cuidadoso con su vocabulario y apariencia física: evitar traer o usar el cabello largo o uñas largas, evitar usar lentes oscuros y estar siempre bien afeitados.
- Conocer perfectamente el manejo del equipo de trabajo (radio-claves).

4.4.9. EFFECTO CONTABLE DE LA OPERACION

Todos los Costos y Gastos del Area de Vigilancia son absorbidos por el Departamentos de Servicios Generales debidaã a que el Area de Vigilancia es un Departamento de Control, porque da servicios a otros departamentos y solamente lleva un control de asistencias interno.

CONCLUSIONES

En el presente apartado se exponen las conclusiones a las que se llegó después del análisis respectivo de cada una de las áreas del departamento de Servicios Generales.

1. En una organización que carezca de un control interno adecuado se aprecian deficiencias, tanto en el flujo como en la veracidad que genera la información.

2. Debido a que el Departamento de Servicios Generales es muy amplio, la necesidad de dividir sus funciones se hace obvia, es decir, cada una de las áreas que lo conforman deberán tener a una persona que sea capaz de encargarse de las tareas asignadas.

3. La persona asignada podrá delegar responsabilidades al personal que forma su equipo, conscientizándolo de la importancia de su trabajo, y teniendo como objetivo la autosupervisión en dichas áreas, con lo cual se evitará, entre otras, la duplicidad de funciones, es decir, cada trabajador será su propio jefe y realizará sus labores con mayor eficiencia, garantizando la salvaguarda de los activos de la entidad.

Con objeto de hacer eficiente la organización y cumplir con los objetivos fundamentales del Control Interno, como son

la salvaguarda de activos y la veracidad de la información, se concluye que el Departamento de Servicios Generales, subdividiéndose en las siguientes áreas obtiene los beneficios de la propuesta.

A) Area de Intendencia: Nombrando a un encargado a quien responsabilizar por parte del Jefe de Servicios Generales, permite un mejor control y organización de las áreas a su cargo. Contar con un almacén propio eficiente la entrega de material, debido a que no se tiene que esperar al Jefe de Servicios Generales para que autorice el pedido de material al almacén general. Así sólo se tendrá una existencia que abastecerá periódicamente al llegar al límite mínimo de existencia.

B) Area de Cocina: Contar con una Dietista como encargada en el área, ayudará a tener un mejor control en ésta, optimizando al máximo los recursos materiales y humanos, y evitando en lo posible los desperdicios. En el aspecto nutricional se le brindará al enfermo atención de mayor calidad, debido a que las dietas estarán preparadas con los ingredientes exactos. Contablemente se tendrá la información precisa para la determinación del costo del área de cocina, y eventualmente el costo/enfermo, ya que se contará con métodos adecuados de valuación de inventarios y costos precisos de cada una de las dietas.

C) Area de Lavandería: La división de ésta en dos: ropería y lavandería, nos proporciona un mayor control del área, ya que las personas encargadas sólo realizarán actividades específicas y elaborarán reportes que permitirán el control de la ropería, tanto de la que se entrega para ser lavada, como la que se regresa para el uso, evitándose así el extravío de la misma. Cada una de las máquinas de lavandería contará con una bitácora de servicios de mantenimiento, base para la programación del mantenimiento preventivo, con lo cual se evitará el deterioro prematuro de las mismas, ahorrando gastos no previstos que provocan un desajuste en el presupuesto.

D) Area de Vigilancia: Se le proporcionarán formatos de reportes, los cuales deberán ser elaborados para mejorar el control del orden dentro de la Institución, con lo cual la vigilancia será más eficiente. Se capacitará al personal para que proporcione un mejor servicio, como es el de dar cualquier tipo de información que le sea solicitada, así como tener el criterio para resolver al instante situaciones que estén fuera de orden.

4. Los perfiles de puestos ayudarán a seleccionar el personal adecuado para cubrir las necesidades requeridas por el puesto, optimizando así el tiempo de contratación.

5. Para representar la continuidad en la información de

las áreas a cargo de Servicios Generales se incluyen los flujogramas, los cuales muestran las actividades de las áreas y su secuencia, logrando optimizar la administración del tiempo, respetando el orden establecido y las prioridades.

6. Los diagramas de actividades-OTIDA propuestas, tienen como objeto principal La optimización del tiempo, en éstas se muestran las tareas a realizar de acuerdo a la política establecida.

7. Aspecto Jurídico y Fiscal. Se proporcionan las medidas que cubren lo formal. En éstas, se incluyen las leyes que rigen a las Instituciones de Asistencia Privada, basándose principalmente en las obligaciones que afectan a la misma, tales como pago de contribuciones, relaciones laborales, etc. Con ésto se logrará un acceso rápido para cualquier tipo de consulta, evitando así, pérdida de tiempo o búsqueda infructuosa de quien no conoce la ley, fungiendo éste como un verdadero manual de organización.

BIBLIOGRAFIA

DEL RIO, Cristóbal. Costos I, 12a ed.; México, Ed. ECASA, 1988.

LARA, Elías. Primer Curso de Contabilidad, 10a ed; México, Ed. Trillas, 1987. 322 p.

Estatutos de la Cruz Roja Mexicana, 7a ed.; México, 1987. 34 p.

Ley del Impuesto sobre de Renta, 2a reimpresión; México, Ed. EFISA, (Fiscoagenda) 1992.

Ley del Impuesto al Valor Agregado, 2a reimpresión; México, Ed. EFISA, (Fiscoagenda) 1992.

Ley del Impuesto al activo, 2a reimpresión; México, Ed. EFISA, (Fiscoagenda) 1992.

Ley de Instituciones de Asistencia Privada, México, 1978. 59 p.

Ley del Seguro Social y su Reglamento, 4a ed; México, Ed. Delma, 1991. 219 p.

Nueva Ley Federal del Trabajo, 25a ed; México, Ed. Trillas, 1990. 566 p.

Ley General de Salud, 2a ed; México, Ed. Porrúa, 1987. 1347 p.

Código Fiscal de la Federación, 2a reimpresión; México, Ed. EFISA, (Fiscoagenda) 1992.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3a ed; México, Ed. Talleres Gráficos de la Nación, 1982. 240 p.



... las hacemos mejor...!!

TESIS • COPIAS • ENCUADERNADOS • TRANSCRIPCIONES • REDUCCIONES • AMPLIFICACIONES • IMPRESIONES • ACETATOS • ALBANENES • COPIAS DE PLANOS • ENCUADERNADOS FINOS EN PIEL.

AV. UNION No. 135 esq. López Cotilla
Tel. 166•271