

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas



**Práctica Profesional para optar por el Grado de Bachiller en
Administración de Empresas**

**Manual Descriptivo de Puestos Y Manual de
Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición
del Proyecto**

Hidroeléctrico Balsa Inferior

Elaborado por:

Susan Vargas Sánchez

Profesora Asesora:

Marilyn Sánchez Alvarado



Santa Clara, Noviembre 2011

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Escuela de Administración de Empresas



**Práctica Profesional para optar por el Grado de Bachiller en
Administración de Empresas**

**Manual Descriptivo de Puestos Y Manual de
Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición
del Proyecto
Hidroeléctrico Balsa Inferior**

Elaborado por:

Susan Vargas Sánchez

Profesora Asesora:

Marilyn Sánchez Alvarado

Santa Clara, Noviembre 2011

"Nunca desistas de un sueño. Sólo trata de ver las señales que te lleven a él. "

Paulo Coelho

I. DEDICATORIA

Este triunfo se lo dedico a Dios, él que siempre ha estado presente en cada etapa de mi vida, él que me tiene con salud, él que nunca me abandonó y el que me enseñó hacer la persona que soy hoy en día.

A mis padres Oscar Vargas Zúñiga y Alba Nidia Sánchez Vega, quienes me han incentivado a seguir adelante y han confiado siempre en mí. Quienes me han dado todo su amor y se han sacrificado por mí. De igual modo a mis hermanos Oscar y Yosselyn. A mis abuelos, a mi tía Franciny y sus hijos.

Este trabajo se lo dedico también a mi novio Carlos Andrés, quien me impulsó a cumplir este sueño.

A mis amigas Paola, Dinia y Kimberly quienes han estado ahí siempre durante toda mi vida.

Finalmente a mis compañeros y amigos, Carlos, Ale, Sil, Gela, Andre, Mar, Moni, Shir, y Suge quienes jugaron un papel muy importante en esta etapa de mi vida.

II. AGRADECIMIENTOS

Agradezco primero a nuestro Dios por ser mi guía durante toda mi vida en especial estos cuatro años de estudio, por darme la oportunidad de poder iniciar una de mis metas profesionales y por ayudarme a culminar con ella, por mantenerme siempre con salud y por darme las fuerzas necesarias para continuar siempre adelante sin importar el obstáculo que se me presente. A ti gracias.

Agradezco a mi familia por brindarme todo su apoyo. A mami y papi por permitirme estudiar, por su sacrificio, por velar que nada me faltase, por enseñarme a levantarme cada vez que sentía que no podía, a ustedes gracias. También agradezco a mis hermanos Oscar y Yosselyn, a mis abuelos Rita y Juvenal, a mi tía Franciny, a mis primos Francela, Hillary, Jafeth, por estar compartiendo esta etapa con migo.

A mi novio Carlos Andrés “calin”, por su amor, porque siempre estuvo ahí dispuesto a ayudarme, por su sacrificio, por su paciencia, por darme ánimos y enseñarme a luchar día a día por esta meta. Por su amor y confianza en mí.

A mis “hermanillas” Paola, Dinia y Kimberly por su amistad y cariño, porque siempre han estado presentes impulsando para que mis sueños se hagan realidad. Por no dejarme vencer con cada obstáculo que se me presentaba. Por enseñarme a ser mejor siempre. Gracias por ser lo que son, personas importantes para mi vida.

Agradezco a mi asesora Marilyn Sánchez Alvarado, por guiarme de la mejor manera en este proceso, por corregirme y a la vez enseñarme cosas que en otro lado no hubiera aprendido. Por su valioso tiempo y empeño.

Agradezco a la Coordinadora de Carrera Eileen Barrantes por enseñarme hacer mejor día a día, por ser un ejemplo a seguir tanto en lo personal como en lo profesional.

Agradezco a mis compañeros de generación 2008 y amigos, porque sin lugar a duda marcaron mi vida y de alguna u otra forma influyeron para el logro de este sueño. En especial quiero agradecer a Carlos Sequeira, Alejandro Mora, Silvia Varela y Ángela Rodríguez, por su valiosa amistad por su cariño, por su tolerancia, por su confianza, por enseñarme a crecer como persona y profesional por estar siempre en los momentos buenos así como en los difíciles y darme el apoyo necesario para continuar con esta meta.

Agradezco también a Andrea Solano, Marvin Sibaja, Mónica Valverde, Shirley Rojas y Sugey Ferrufino, a ustedes gracias por brindarme su amistad, por su compañía en tantos momentos de mi vida, por el respeto y el cariño que me mostraron siempre, por incentivar me a seguir adelante.

Agradezco a Don Winston Alvarado por abrirme las puertas del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior para realizar este trabajo así como a Oscar Quirós por ser mi guía en la empresa.

Finalmente agradezco a todas las personas que estuvieron presentes en esta etapa de mi vida, personas que sin lugar a duda estarán presentes en mi corazón y que aún sin haberlos mencionados siempre estaré muy agradecidas con todos ustedes.

ii A todos ustedes Gracias!!

III. RESUMEN

El presente trabajo pretende brindar al Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior un instrumento administrativo en el ámbito de Recursos Humanos y Análisis Administrativo, de aquí surge el Manual Descriptivo de Puestos y el Manual Descriptivo de Procedimientos del departamento de Servicios de Nutrición.

El Manual Descriptivo de Puestos del departamento de Servicios de Nutrición desarrolla las descripciones de las tareas, especificaciones, requisitos, dependencia jerárquica y las relaciones de los puestos. Además se presenta la estructura organizativa del departamento, con el objeto de brindar mayor facilidad al departamento de Servicios de Nutrición como al Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, en el reconocimiento de los niveles jerárquicos, al permitirle al nuevo personal un adecuado proceso de reclutamiento, selección e inducción dando a conocer la estructura del P.H. Balsa Inferior.

El Manual Descriptivo de Procedimientos del departamento de Servicios de Nutrición, contempla la secuencia detallada de actividades que se siguen en la ejecución de las funciones además de presentar el personal responsable, insumos utilizados, normas, leyes o reglamentos en cada proceso desarrollado en el departamento. Este manual se puede utilizar como herramienta en la inducción de un puesto y capacitación del personal ya que se describen en forma detallada las actividades de cada puesto. Por otro lado se percibe como base para el análisis posterior de los procedimientos.

En fin la confección de ambos manuales, busca garantizar la adecuada ejecución de las tareas y procesos desarrollados por los colaboradores del departamento de Servicios de Nutrición, además de ser parte de la estructura del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

IV. ABSTRAC

This paper aims to provide the Lower Hydroelectric Project Balsa an administrative tool in the field of Human Resources and Management Analysis, here comes the Job Descriptive Manual and the Manual of Procedures Descriptive Nutrition Services department.

The Job Descriptive Manual of Nutrition Services department develops job descriptions, specifications, requirements, reporting lines and relationships of the posts. It also presents the organizational structure of the department, in order to provide greater ease in the Nutrition Services Department and the Balsa Lower Hydroelectric Project, in recognition of the hierarchical levels, to allow the new staff a proper process of recruitment, selection and induction, presenting the structure of the PH Balsa Inferior.

Descriptive Handbook of Procedures Nutrition Services department provides for the detailed sequence of activities that continue in the execution of functions in addition to presenting the responsible personnel, supplies used, rules, laws or regulations in each process developed in the department. This manual can be used as a tool in the induction of a post and staff training and described in detail the activities of each position. On the other hand is perceived as the basis for subsequent analysis procedures.

Finally the preparation of two manuals, seeks to ensure the proper execution of tasks and processes developed by the staff of the Department of Nutrition Services, in addition to being part of the structure Balsa Lower Hydroelectric Project.

V. TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
A. Referencia Empresarial	3
1. Antecedentes y Naturaleza de la empresa.....	3
2. Actividad comercial.....	9
3. Características naturales.....	10
4. Ubicación Geográfica.....	10
5. Nombre de la empresa.....	11
6. Logotipo Empresarial	12
7. Colaboradores	12
8. Misión	14
9. Visión	14
10. Valores del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.....	14
11. Organigrama Estructural del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.....	16
12. Organigrama de Puestos Propuesto	17
13. Organigrama Estructural de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior	17
14. Descripción de las instalaciones físicas.....	18
B. Justificación del estudio.....	21
C. Problema del estudio.....	22
D. Objetivo General.....	22
E. Objetivo Específicos.....	23
A. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	23
1. Alcances	24
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	28
A. Administración.....	28
1. Definición	28
2. Funciones.....	28
3. Áreas de la Administración.....	29
B. Administración de Recursos Humanos.....	31
1. Definición	31
2. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos.....	31
3. Los Procesos de la Gestión del Talento Humano.....	32

C. Manual Administrativo	33
1. Definición	33
2. Objetivos	34
3. Clasificación	35
4. Importancia	39
D. Manual de Puestos	40
1. Definición	40
2. Descripción de Puestos	40
3. Análisis de Puestos	40
4. Etapas del proceso de análisis de puestos	42
5. Objetivos del análisis y descripción de puestos	47
6. Principales usos de la descripción y análisis de puestos.	48
F. Teoría Administrativa	48
1. Pensamiento Administrativo	49
2. Proceso Administrativo	49
3. Áreas funcionales	51
G. Eficiencia y Eficacia en la Administración	51
1. Eficiencia	51
2. Eficacia	52
H. Análisis Administrativo	52
1. Definición	52
2. Objetivos	53
3. Estudios	54
4. Premisas	54
I. Estructura Organizacional	55
1. Definición	55
J. Organigrama	55
1. Definición	56
2. Importancia del Organigrama	56
K. Procedimientos	57
1. Definición	57
2. Características	57
3. Objetivos	59
4. Definir proceso:	60
L. Manual de Procedimientos	61
1. Definición	61
2. Objetivos	62
3. Importancia	63
M. Diagrama de Flujo	64
1. Definición	64
2. Ventajas	64

3. Simbología Utilizada	65
N. Formularios.....	67
1. Definición	67
2. Diseño	67
3. Análisis	68
O. Políticas	69
1. Definición	69
P. Investigación.....	69
1. Definición	70
2. Investigación Administrativa	70
2. Importancia de la Investigación Administrativa	70
3. Tipos de Investigación.....	70
Q. Fuentes de Investigación	73
4. Definición	73
5. Tipos.....	73
R. Sujetos de investigación	73
1. Definición	74
S. Técnicas de recolección de información	74
1. Definición	74
6. Tipos de técnicas	74
CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO	79
MANUAL DE PUESTOS	80
A. Tipos de investigación.....	80
1. Investigación Descriptiva:.....	80
B. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	80
1. Fuentes primarias o directas	80
2. Fuentes secundarias	81
C. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	81
D. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	82
1. Cuestionarios.....	82
2. Observación.....	82
E. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	82
F. Tipos de investigación.....	82
1. Investigación Descriptiva:.....	82
2. Investigación Exploratoria.....	83
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	84
G. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	84

1. Fuentes primarias o directas	84
2. Fuentes secundarias	84
H. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	85
I. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	85
1. Cuestionario/Entrevista	85
2. Observación.....	86
J. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	86
K. METODOLOGÍA APLICADA POR CADA CAPÍTULO.....	86
1. Generalidades de la investigación.	86
2. Marco teórico	87
3. Marco metodológico.....	87
4. Manual de Puestos	87
5. Manual Descriptivo de Procedimientos	92
1. Conclusiones y recomendaciones.....	102
L. Cronograma de Actividades	103
Capítulo IV. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS.....	106
Introducción	106
A. Estructura del Manual de Puestos	107
B. Manual de Puestos	108
CAPITULO V. MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS	130
A. Codificación de procesos	131
B. Contenido del manual.....	140
PREPARACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN GENERADAS POR EL SISTEMA	143
CONTROL DE ASISTENCIA AL COMEDOR Y SUPERVISIÓN DEL USO DE CARNET.	152
PLANIFICACIÓN DEL MENÚ.....	161
CÁLCULO DEL MENÚ DIARIO CON ALTERACIONES DEL NÚMERO DE PERSONAS.....	170
REVISIÓN DEL MENÚ	179
CONTROL DE ASISTENCIA (HIGIENE PERSONAL, PRESENTACIÓN PERSONAL).....	186
ELABORACIÓN DE LA PLANILLA	195
DISTRIBUCIÓN DE COCINEROS Y AUXILIARES DE COCINA.....	204
HIGIENE DEL AMBIENTE, HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS.....	212
DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS AL PERSONAL DE COCINA.....	221
PEDIDO Y SELECCIÓN DE INSUMOS A LA BODEGA DEL COMEDOR DEL PLANTEL.	227

PREPARACIÓN PRELIMINAR DE ALIMENTOS.....	235
PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.....	241
ENVÍO DE ALIMENTOS A LOS COMEDORES EXTERIORES.....	249
PREPARACIÓN Y ENTREGA DE BANDEJAS.....	260
REPOSICIÓN DE ALIMENTOS E INSTRUMENTOS.....	268
REPOSICIÓN DE BANDEJAS.....	275
TRATAMIENTO DE RESIDUOS.....	281
CONTROL DE PLAGAS.....	289
SUPERVISIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS.....	296
PLANIFICACIÓN DEL ALMACÉN, REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS.....	304
SOLICITUD DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES.....	310
RECEPCIÓN DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES.....	323
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS.....	331
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS NO PERECEDEROS.....	338
ACOMODO DEL PRODUCTO Y CONTROL DE INVENTARIO.....	345
TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO, RELLENO DEL INVENTARIO.....	354
ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.....	363
FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR.....	372
VISITA TÉCNICA A LOS COMEDORES.....	380
SOLICITUD DE CURSOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	389
CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	398
A. Conclusiones.....	398
B. Recomendaciones.....	400
C. Recomendaciones generales del Proyecto.....	402
LITERATURA CONSULTADA.....	404
APÉNDICES.....	407
Apéndice 1. Cuestionario.....	407
Apéndice 2. Cuestionario.....	417

VI. ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características principales de aprovechamiento del P.H. Balsa Inferior	6
Tabla 2. Principales características P.H. Balsa Inferior.....	6
Tabla 3. Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior	8
Tabla 4. Valores institucionales	14
Tabla 5. Listado de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición.....	24
Tabla 6. Listado de Procedimientos del Departamento de Servicios de Nutrición....	24
Tabla 7. Simbología utilizada en un diagrama de flujo.....	66
Tabla 8. Codificación de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.	88
Tabla 9. Codificación de Procedimientos.....	93
Tabla 10. Cronograma de actividades.....	103

VII. ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Principales obras de conducción del P.H. Balsa Inferior	5
Ilustración 2. Obras subterráneas, líneas de transmisión, obras de restitución del P.H. Balsa Inferior.	5
Ilustración 3. Localización Geográfica del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.....	11
Ilustración 4. Logotipo Empresarial	12
Ilustración 5. Escala del Cocinero 1. Ilustración 6. Escala del cocinero 2.....	13
Ilustración 7. Escala del cocinero 3 Ilustración 8. Escala del Auxiliar	13
Ilustración 9. Oficina del Servicio de Nutrición.....	19
Ilustración 10. Cocina Servicios de Nutrición	20
Ilustración 11. Comedores del Servicio de Nutrición	21
Ilustración 12. Funciones de la Administración	29
Ilustración 13. Objetivos de la administración de Recursos Humanos.....	32
Ilustración 14. Los Procesos y Subprocesos de la administración de Recursos Humanos	33
Ilustración 15. Factores de las especificaciones para el análisis de los puestos.....	41
Ilustración 16. Etapas del Proceso Administrativo.....	42
Ilustración 17. Agrupación de la Administración	48
Ilustración 18. Proceso Administrativo	50
Ilustración 19. Ventajas de los Diagramas de Flujo.....	65
Ilustración 20. Apartados del cuestionario	91

VIII. ABREVIATURAS

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

SIPP: Sistema de Información para Proyecto.

UEN PYSA: Unidad Estratégica de Negocios Proyectos Y Servicios Asociados.

INTRODUCCIÓN

El Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior constituye una de las primeras incursiones del Instituto Costarricense de Electricidad en el desarrollo de un proyecto hidroeléctrico como figura de contratista ante la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.

La contratación que promueve la construcción de este proyecto surge ante la necesidad de cubrir la creciente demanda de energía eléctrica a la que se ha visto inmerso el país. El aporte del ICE como contratista de la CNFL responde a los objetivos institucionales de desarrollo partiendo de una necesidad de expansión eléctrica y valiéndose de los recursos administrativos y constructivos ya consolidados en la institución. La clave de su logro se puede atribuir al control de las funciones que ejecuta, su transparencia y apego a los reglamentos, estatutos y leyes que han sido creadas para su buen funcionamiento.

Por lo anterior, surge la necesidad de documentar los puestos y procedimientos llevados a cabo en los Proyecto Hidroeléctricos ICE, en este caso el departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior mediante un Manual Descriptivo de Puestos y un Manual Descriptivo de Procedimientos que constituyan una herramienta en la contratación de personal así como control y ordenamiento de los procesos de dicho departamento.

Capítulo I

Generalidades De La Investigación

.....





CAPITULO I. GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

Este capítulo muestra la información general del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, y se detallan algunos aspectos del estudio a realizar como justificación del estudio, alcances y limitaciones. De tal manera que los puntos que se desarrollan en este apartado brindan al lector una idea general de la investigación.

A. Referencia Empresarial

1. Antecedentes y Naturaleza de la empresa

En 1970 El Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz suscribieron un convenio para la prestación de servicios, el cuál entró en vigencia el 01 de julio de 1971 con el aval de la Contraloría General de la República. Siendo importante rescatar que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz (desde ahora destacada con las siglas CNFL), nació como fruto del esfuerzo político por nacionalizar los servicios eléctricos de la ciudadanía, dejando atrás la propiedad privada y garantizando la cobertura total, incluyendo a los grupos sociales menos favorecidos económicamente.

Como fruto del convenio existente entre el ICE y la CNFL es que dicha empresa solicita mediante oficio No.GG-530-08 del 09 de octubre del 2008 al Instituto Costarricense de Electricidad la colaboración para que planifique, diseñe y ejecute la construcción del túnel y obra conexas para El Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, aprovechando la experiencia y capacidad del ICE en la construcción de este tipo de obras.



Capítulo I. Generalidades de la investigación

Con base en lo anterior se iniciaron una serie de reuniones por parte de funcionarios del CNFL y del ICE con el fin de definir el alcance de los trabajos que el ICE realizaría y encomendar las tareas para ambas partes, planteando la propuesta técnica de los diseños finales y la ejecución de las obras. Fue necesaria además la realización de un estudio de viabilidad con el fin de concretar los reconocimientos del terreno, realización de licitaciones, proponer el esquema organizacional y finalmente precisar el importe de la inversión.

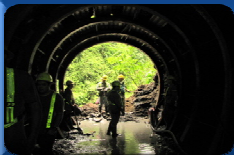
Dicho proyecto se ubica en la comunidad de Santa Rita del distrito de Florencia de San Carlos y aprovecha el afluente de agua del Río Balsa, con un salto de 130 metros, gracias a una desviación de 6 km en su margen derecho. El área de influencia del proyecto abarca las poblaciones de Santa Rita, Bajo Rodríguez, Coopezamora, Santa Clara, Valle Azul, La Tigra, San Isidro de Peñas Blancas, pertinentes a los cantones de San Carlos y San Ramón, el mismo contará con 808 colaboradores según cantidad programada, pero variará dependiendo de la etapa constructiva en la que se encuentre.

Además el P.H. Balsa Inferior aprovecha el potencial hidroeléctrico del río Balsa, aguas abajo de la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez. Tendrá una caída bruta de 135 m y una potencia instalada de 37.5 MW, con una generación promedio anual estimada en 122 GW.

A continuación se muestran las principales obras que realizará este Proyecto:

Capítulo I. Generalidades de la investigación

Ilustración 1. Principales obras de conducción del P.H. Balsa Inferior

	Túnel • Túnel de toma de 84 m de longitud, caverna desgravadores de 90 m cada uno, continuando con la conducción principal con una longitud 3346 m que lleva al embalse de regulación con un volumen útil de 110000 m³.
	El embalse • El embalse contempla obras anexas; vertedor y descarga de fondo y la toma de aguas que conecta a la conducción de baja presión por medio de una galería o túnel con una longitud de 650 m, desde el FT del túnel de tubería forzada la conducción hasta la casa de maquinas se lleva en tubería de acero de 2.9 m de diámetro.
	La casa de maquinas • La casa de maquinas albergará tres unidades tipo Francis de eje horizontal de 12,5 MW de potencia y respectivos generadores, cada unidad cuenta con válvula de mariposa.

Fuente: Elaboración propia. 2011.

Ilustración 2. Obras subterráneas, líneas de transmisión, obras de restitución del P.H. Balsa Inferior.

		
Obras subterráneas Como parte de las obras subterráneas se debe construir un túnel de desvío de 7 m de diámetro y 165 m de longitud, para llevar a cabo las obras de la presa de derivación.	La línea de transmisión La línea de transmisión desde casa de maquinas se llevará en un tendido de media tensión de 7 km hasta la Subestación transformadora, desde la cual se interconecta a la línea de transmisión Peñas Blancas - La Garita de 230 KV.	Las obras de restitución Las obras de restitución permitirán restablecer las aguas al río Balsa.

Fuente: Elaboración propia



Capítulo I. Generalidades de la investigación

A continuación se mostrará una tabla que resume las principales características de aprovechamiento (Tabla 1) del P.H. Balsa Inferior

Tabla 1. Características principales de aprovechamiento del P.H. Balsa Inferior

CARACTERISTICA	CANTIDAD	UNIDAD
Cuenca	210	km ²
Caudal medio anual	12,27	m ³ /s
Caudal de crecida milenaria	1345	m ³ /s
Caudal de derivación (Caudal nominal de la galería aguas arriba)	24	m ³ /s
Caudal de equipo (Caudal nominal de la tubería forzada)	33	m ³ /s
Volumen útil del embalse	110 000	m ³
Nivel máximo del embalse intermedio	390,00	msnm
Nivel medio aguas abajo	255,30	msnm
Salto bruto máximo	135	m
Potencia neta máxima	37,5	MW
Producción media anual	122	GWh

Fuente: Estudio de Factibilidad Balsa Inferior– Informe Final 2005

La tabla siguiente (Tabla 2) muestra las principales características de las obras del P.H. Balsa Inferior.

Tabla 2. Principales características P.H. Balsa Inferior

(Potencia 37.5 MW y 122 GW hora de generación)

CARACTERÍSTICAS	CANTIDAD	UNIDADES
Camino acceso principal		
Longitud	8.2	Km
Ancho	6	M



Capítulo I. Generalidades de la investigación

Longitud dique	750	m
Altura del dique	6	m
Túnel de Conducción		
Longitud	3344.79	m
Radio de excavación bóveda superior	3012	m
Longitud arco	14.94	m
Ancho Excavación al pie patas	5.35	m
Altura patas	2.86	m
Diámetro revestido	4.5	m
Tanque de Oscilación		
Altura	34	m
Diámetro	5.2	m
Embalse		
Volumen útil	110,000	m ³
Área inundada	0.01718	km ²
Presa		
Altura	20	m
Tipo	Vertical	
Volumen	200,000	m ³
Tubería de Presión		
Diámetro	2.90	m
Longitud	1718	m

Fuente: Módulo de Informes de Proyectos

http://modinfpg/F_G_G_avance_global_detalle_G.aspx

Tabla 3. Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

Fuente: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior



Capítulo I. Generalidades de la investigación

2. Actividad comercial

● Producción Nacional de Energía

En Costa Rica, la hidroelectricidad es la fuente energética con mayor peso dentro del total generado. Su porcentaje fue del 80% en diciembre del 2005, siendo la energía geotérmica del 14% la energía eólica del 2% y la energía térmica, que utiliza los derivados del petróleo, del 3%. La energía generada por la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, empresas municipales, cooperativas de electricidad rural y el sector privado alcanzó el 21%.

Los recursos importados como los derivados del petróleo para la generación de plantas térmicas son muy importantes para cubrir la falta de energía en las horas pico, más durante la época seca cuando las condiciones del clima son desfavorables y para satisfacer el crecimiento de la demanda por condiciones demográficas.

El alto costo del combustible, el aumento en la emisión del humo a altas temperaturas, el aumento en los niveles de ruido y la peligrosa dependencia energética son factores que además de constituir una importante fuga de divisas para el país, provoca un impacto ambiental negativo importante y aumenta el riesgo de carencia prolongada. De ahí la importancia de sustituir este tipo de energía por renovable que además de utilizar un recurso renovable durante su operación, no genera emisiones de humo y los niveles de ruido son mucho menores.

El parque de producción hidráulica existente de la CNFL está constituido inicialmente por 8 plantas hidráulicas. El Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior suministrará energía “limpia” al Sistema Nacional interconectado de una potencia de 36 MW y a un coste menor que el KW generados por las plantas térmicas.



Capítulo I. Generalidades de la investigación

3. Características naturales

La zona en donde se desarrolla el proyecto está ubicada en la Vertiente del Caribe que se caracteriza principalmente por ser muy húmedo debido a la presencia de masas húmedas procedentes del mar Caribe transportadas por los vientos alisios. Este tipo de clima que afecta a toda la Costa Caribe del país no presenta ningún déficit de agua durante todo el año, aunque de enero a abril experimentan un descenso y de mayo a noviembre el volumen de las precipitaciones asciende.

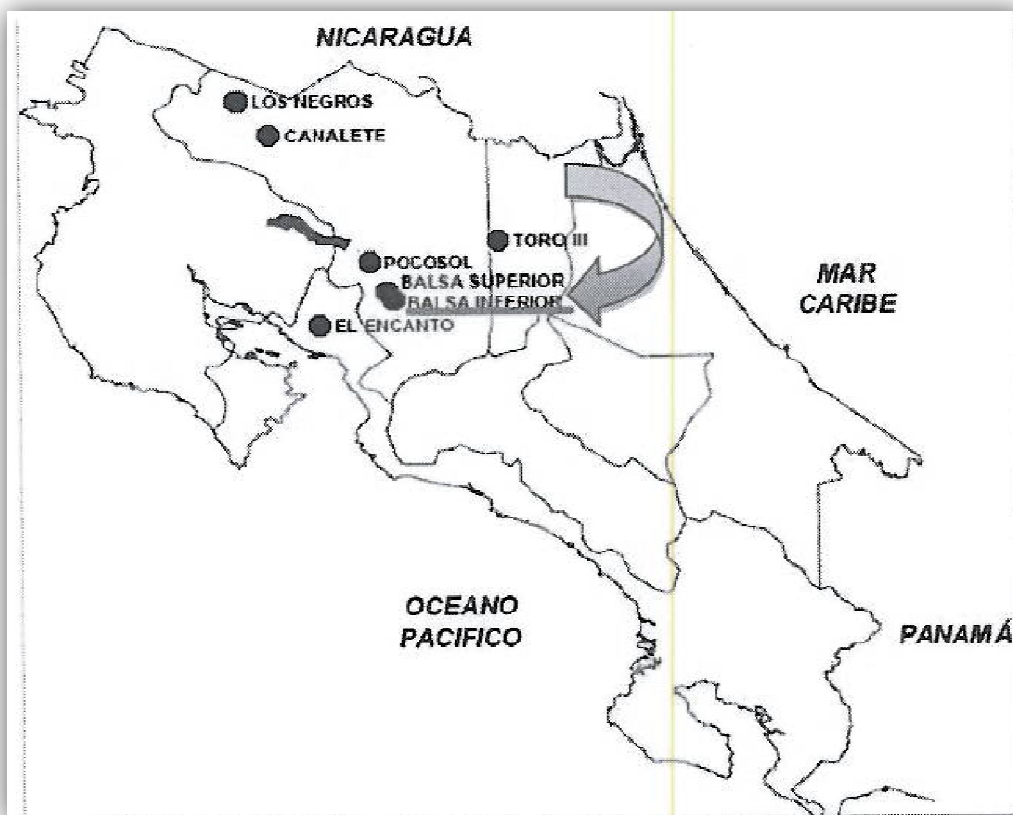
Las condiciones de las precipitaciones en la sub-cuenca del río Balsa una de las áreas del país que presenta mayores precipitaciones se caracteriza por ser relativamente altas. El tipo de precipitación dominante es la convectiva y además se presenta una alta frecuencia de lluvias en forma de intersección, donde la presencia de nubosidad captada por las hojas de los árboles se condensa hasta unirse y formar gotas de agua que se precipitan.

4. Ubicación Geográfica

El proyecto Hidroeléctrico está ubicado en la cuenca de los ríos Balsa y Tapezco, con una distancia de 35 kilómetros de la ciudad de San Ramón, distrito de los Ángeles, localizado aguas abajo de la Planta Hidroeléctrica existente de Daniel Gutiérrez, en San Ramón, Provincia Alajuela.

Capítulo I. Generalidades de la investigación

Ilustración 3. Localización Geográfica del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior



Fuente: www.grupoice.com/esp/ele/planinf/.../datosgenerales_ele04.pdf

5. Nombre de la empresa

Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior



Capítulo I. Generalidades de la investigación

El nombre se le atribuye al río Balsa, donde se localizará el Proyecto como tal, ya que este aprovecha el potencial hidroeléctrico de este río, el cual se encuentra aguas abajo de la Planta Hidroeléctrica Daniel Gutiérrez.

6. Logotipo Empresarial

El Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior utiliza el logotipo del Instituto Costarricense de Electricidad, el cual se muestra a continuación:

Ilustración 4. Logotipo Empresarial



Fuente: www.grupoice.com/esp/ele/planinf/.../datosgenerales_ele04.pdf

7. Colaboradores

Actualmente el P.H. Balsa Inferior cuenta con un total de 685 colaboradores. La cantidad de personal ubicada en el área de estudio, en este caso el área de alimentación es de un total de 27 personas. Los puestos de esta área son genéricos y no están bien definidos.

Capítulo I. Generalidades de la investigación

Los definen de esta manera:

Ilustración 5. Escala del Cocinero 1.

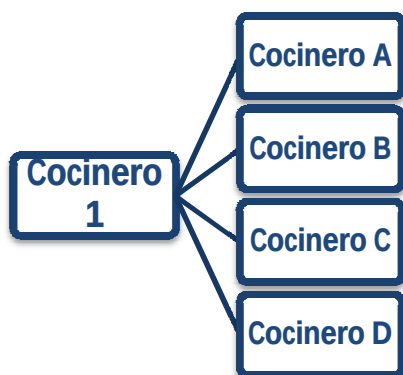


Ilustración 6. Escala del cocinero 2

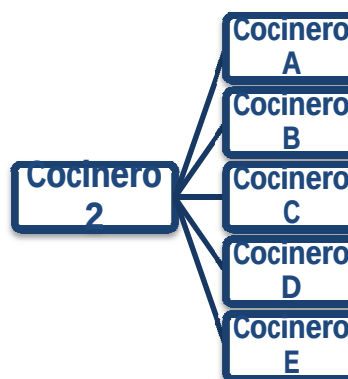


Ilustración 7. Escala del cocinero 3

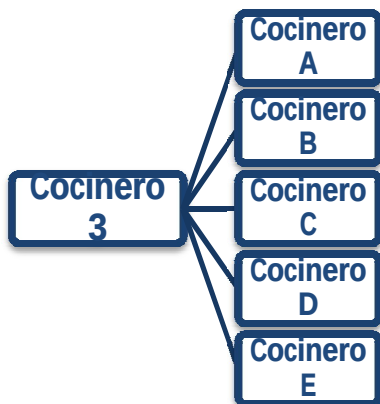
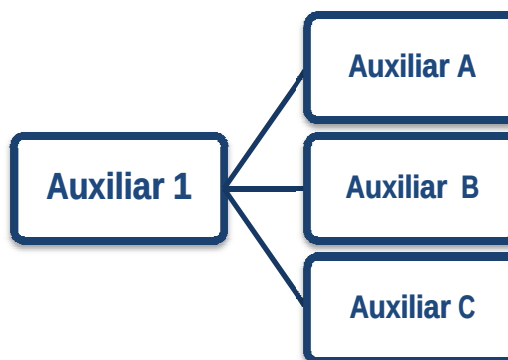


Ilustración 8. Escala del Auxiliar



Fuente: Departamento de Recursos Humanos P.H. Balsa Inferior

Cocineros:

Tienen tareas diversas en esta área, ya que al ser rotados cada tres meses no poseen una tarea específica. Por tal motivo pueden desempeñar funciones como encargados del recibimiento de mercadería, pedidos de alimentos, control de bodega, preparación de alimentos, lavado de utensilios, lavado de caños, servir la comida, control de inventario, transporte de alimentos a los otros dos comedores, control de roedores, encargado de los desechos orgánicos, entre otras cosas.



Capítulo I. Generalidades de la investigación

Auxiliares:

Sus funciones son variadas, ya que cada día son rotados por sus superiores. Entre sus tareas están la pre elaboración de alimentos, limpieza general, servir la comida y preparar las loncheras que van para los dos comedores exteriores.

8. Misión

“Construir el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior optimizando los recursos mediante la efectiva planificación, cumpliendo los requisitos de tiempo, calidad y costos que exige el cliente; minimizando los daños al entorno socio-ambiental de la zona y cumpliendo con las normas de seguridad vigentes”

9. Visión

“Ser líderes en la construcción de proyectos hidroeléctricos y obras vinculadas, logrando la satisfacción del cliente y el desarrollo del personal de forma competitiva y en armonía con el ambiente”

10. Valores del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

Tabla 4. Valores institucionales

Valores del Proyecto	
Persistencia	<i>Cumplir con las metas fijadas para mejorar los procesos cuando así lo requieran y contar con el conocimiento del personal optimizando los resultados.</i>



Capítulo I. Generalidades de la investigación

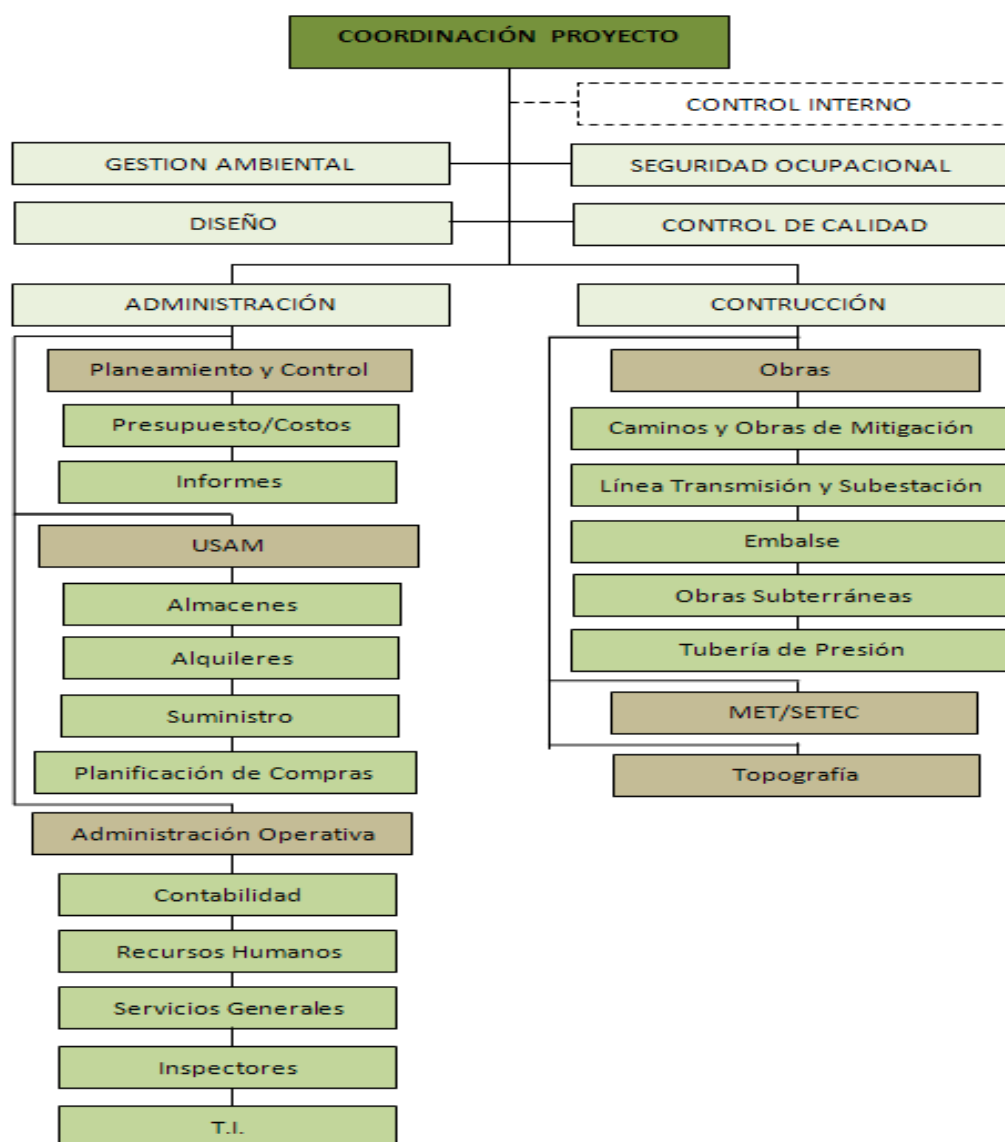
Trabajo en equipo	<i>Trabajadores capaces de compartir para alcanzar metas comunes, aportando las habilidades y destrezas para el buen desempeño de las tareas, respetando las ideas y opiniones de todos.</i>
Responsabilidad	<i>Compromiso con la organización y con el entorno socio-ambiental.</i>
Honestidad	<i>Lealtad a la organización reflejada en el buen uso de los recursos, demostrando honor, dignidad e integridad en el comportamiento.</i>
Bienestar	<i>Referente más que todo el bienestar económico de las familias de los colaboradores, que mediante el trabajo ofrecido pueden tener una estabilidad monetaria conveniente y mejorar el aprendizaje en relación a las funciones asignadas.</i>

Fuente: www.grupoice.com/esp/ele/planinf/.../datosgenerales_ele04.pdf



Capítulo I. Generalidades de la investigación

11. Organigrama Estructural del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior



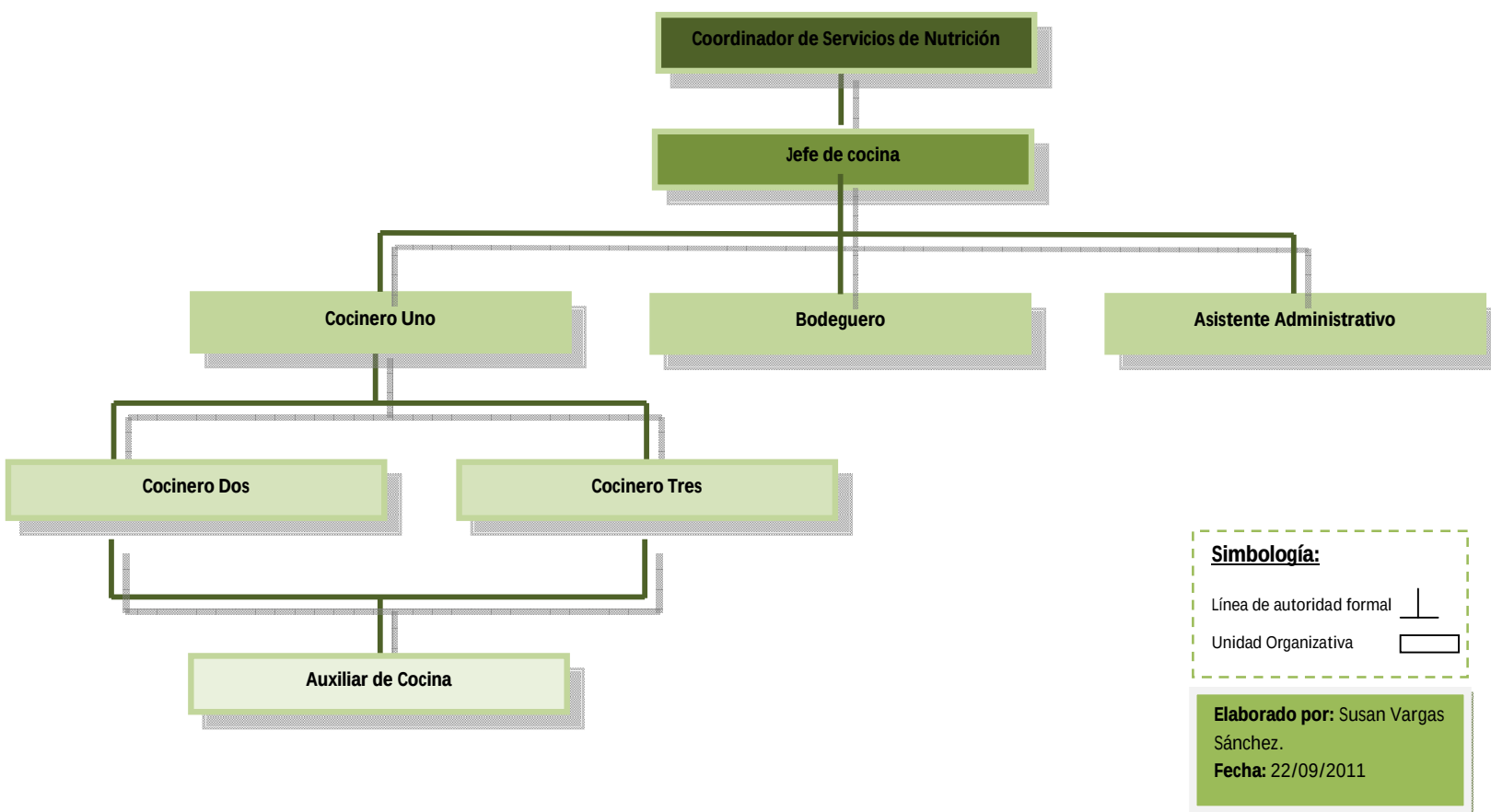
Fuente: www.grupoice.com/esp/ele/planinf/.../datosgenerales_ele04.pdf



12. Organigrama de Puestos Propuesto

El departamento de Servicios de Nutrición es parte de la unidad de Servicios Generales, sin embargo la organización lo quiere desconcentrar en un departamento aparte con el nombre de Servicios de Nutrición. Debido a lo anterior se propone un organigrama departamental específicamente para el departamento de Servicios de Nutrición.

13. Organigrama Estructural de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior





Capítulo I. Generalidades de la investigación

14. Descripción de las instalaciones físicas

En el presente apartado del documento se describen las condiciones de las instalaciones físicas del área de estudio.

Oficina:

Iluminación: Los colaboradores del área de alimentación operan en una oficina con poca iluminación de tipo “Luz Blanca”, brindada por un bombillo.

Ventilación: En la oficina se cuenta con ventiladores, un total de 2 ventiladores, además no cuenta con acceso a ventilación natural ya que el tamaño o la posición de las ventanas no lo permiten.

Mobiliario y equipo:

Cada uno posee su escritorio de trabajo y cuenta con un solo mueble de archivo documentos.

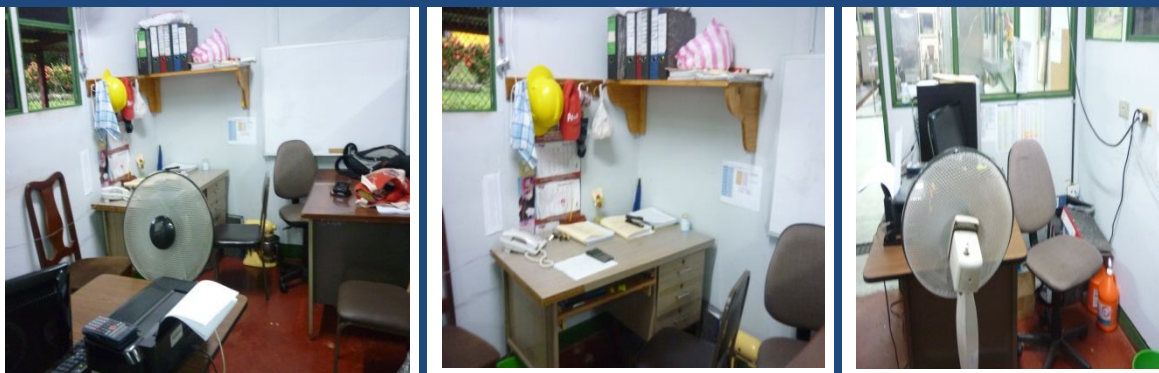
Además, como herramienta de trabajo, se dispone de un solo computador personal y una impresora para tres colaboradores.

Seguridad Ocupacional:

La oficina no cuenta con extintores.

Ilustración 9. Oficina del Servicio de Nutrición

Oficina del Servicio de Nutrición



Fuente: Elaboración propia

Cocina: En cuanto a la cocina, no cuenta con las condiciones necesarias para que los empleados laboren en buenas condiciones.

Iluminación: Los colaboradores de cocina operan con poca iluminación de tipo “Luz Blanca”, brindada por lámparas.

Ventilación: En la cocina no se cuenta con ventiladores, además no cuenta con acceso a ventilación natural ya que el tamaño o la posición de las ventanas no lo permiten.

Mobiliario y equipo:

Los colaboradores laboran en condiciones poco cómodas, de modo que su trabajo les resulta más difícil.

Seguridad Ocupacional:

La cocina cuenta con un solo extintor.

Ilustración 10. Cocina Servicios de Nutrición

Cocina del Comedor de Plantel



Fuente: Elaboración propia

Comedor:

Iluminación: Los comedores tienen buena iluminación, de tipo luz blanca. Además cuentan con luz natural.

Ventilación: El comedor uno posee ventiladores, sin embargo el comedor dos y tres no cuenta con ellos.

Mobiliario y equipo:

Los comedores cuentan con un buen mobiliario.

Seguridad Ocupacional:

El comedor uno posee extintor, pero los comedores dos y tres no cuentan con extintores.

Ilustración 11. Comedores del Servicio de Nutrición



Fuente: Elaboración propia

B. Justificación del estudio

La elaboración de este proyecto tiene la finalidad de brindar los mecanismos necesarios para la elaboración e implementación de un adecuado manual descriptivo de puestos y un manual de procedimientos, los cuales, proporcionarán de manera estructurada los pasos a seguir en la ejecución de las funciones en el Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Además, cabe resaltar que dicho manual permitirá conocer más afondo el funcionamiento en este departamento, en lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables en su ejecución.



Capítulo I. Generalidades de la investigación

Por otro lado los manuales servirán como una herramienta útil para el proceso de inducción y capacitación del personal ya que describen de forma detallada los puestos y las actividades de cada puesto. Además va a permitir construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de las funciones, sistemas, procedimientos y métodos.

Es por esta razón que se pretende elaborar un manual descriptivo de puestos, así como la realización e implementación de un manual de procedimientos, para el Departamento de Servicios de Nutrición, con el fin de lograr utilizar todos los recursos presentes en esta área así como darle más formalidad a todo el proceso administrativo de la Institución, a través de un documento real y que estará a disposición de los colaboradores.

C. Problema del estudio

El Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior no cuenta con un manual descriptivo de puestos y requiere la elaboración e implementación de un manual de procedimientos para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia en sus procesos.

D. Objetivo General

Elaborar un Manual Descriptivo de Puestos que se adapte a la situación actual y requerimientos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, a noviembre 2011.

Elaborar un manual de procedimientos en el Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, a noviembre 2011.



Capítulo I. Generalidades de la investigación

E. Objetivo Específicos

- a. Recopilar la información necesaria para la elaboración del manual de puestos.
- b. Analizar y procesar la información referente a puestos y funciones mediante una herramienta que permita la elaboración del Manual Descriptivo de Puestos con el aval de la Administración del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.
- c. Estructurar el Manual de Puestos con las descripciones de las tareas, especificaciones, requisitos, dependencia jerárquica y las relaciones de los puestos.
- d. Analizar el departamento y los procedimientos en los que se van a trabajar en la elaboración del manual de procedimientos.
- e. Recolectar información necesaria para la elaboración del manual de procedimientos.
- f. Analizar y procesar la información obtenida mediante las herramientas aplicadas.
- g. Elaborar el manual de procedimientos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

A. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN



Capítulo I. Generalidades de la investigación

1. Alcances

El alcance de esta investigación, consiste en la elaboración de un manual descriptivo de puestos y un manual de procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior Para un total de 685 colaboradores, 8 puestos y 31 procedimientos.

Tabla 5. Listado de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición

Puestos
1. Coordinador de Servicios de Nutrición
2. Jefe de cocina
3. Asistente Administrativo
4. Bodeguero
5. Cocinero uno
6. Cocinero dos
7. Cocinero tres
8. Auxiliar de cocina

Fuente: Elaboración propia, 2011.

Tabla 6. Listado de Procedimientos del Departamento de Servicios de Nutrición

Número	Nombre de Procedimientos
01	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
02	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
03	Planificación del menú
04	Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.
05	Revisión del menú
06	Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)



Capítulo I. Generalidades de la investigación

07	Elaboración de la planilla
08	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
09	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
10	Distribución de insumos al personal de cocina
11	Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.
12	Preparación preliminar de alimentos
13	Preparación de alimentos
14	Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores
15	Preparación y entrega de bandejas
16	Reposición de alimentos e instrumentos
17	Reposición de bandejas
18	Tratamiento de residuos
19	Control de Plagas
20	Supervisión de la distribución de alimentos
21	Planificación del almacén, registro y control de insumos
22	Solicitud de insumos a los proveedores.
23	Recepción de insumos a los proveedores
24	Almacenamiento de productos perecederos
25	Almacenamiento de productos no perecederos
26	Acomodo del producto y control de inventario
27	Toma física del inventario, relleno del inventario
28	Actualización de inventario
29	Funcionamiento del comedor



Capítulo I. Generalidades de la investigación

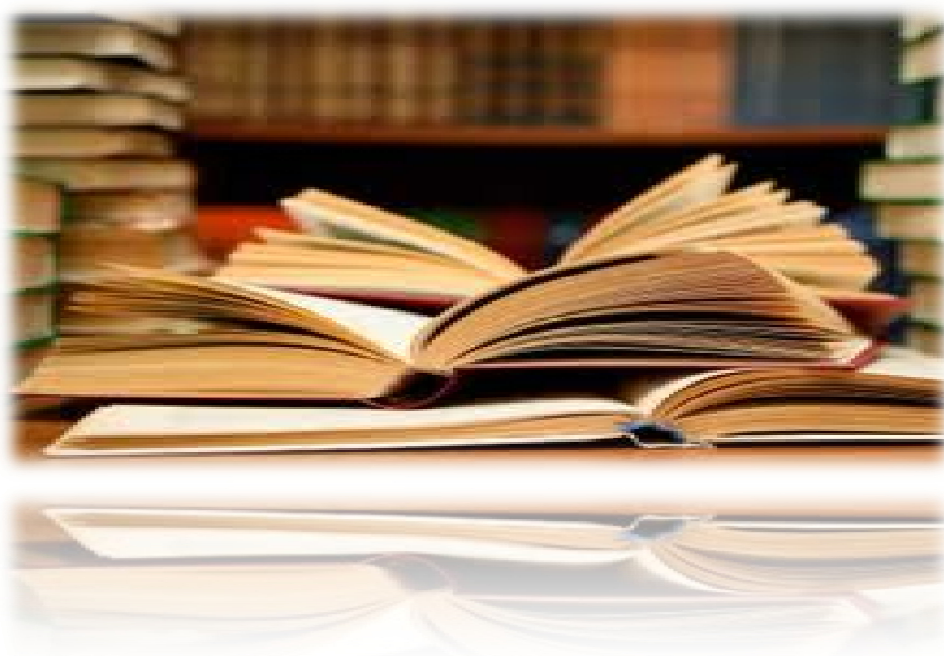
30	Visita técnica a los comedores
31	Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.

Fuente: Elaboración propia, 2011

Capítulo II

Marco Teórico

.....





CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

El principal objetivo del marco teórico es fundamentar la investigación, se toman en cuenta todos aquellos conceptos que se utilizan en la investigación y son parte de la estructura que se utilizó para desarrollar el trabajo. Estos conceptos facilitan a los lectores la comprensión del documento, además de proporcionar un conocimiento general en temas relacionados.

A. Administración

La administración es el proceso que consiste en coordinar las actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas.

1. Definición

(Koontz & Weihrich, 2008, pág. 4) "La administración es el proceso de diseñar un ambiente donde individuos, que trabajan juntos en grupos, cumplen metas específicas de manera eficiente".

2. Funciones

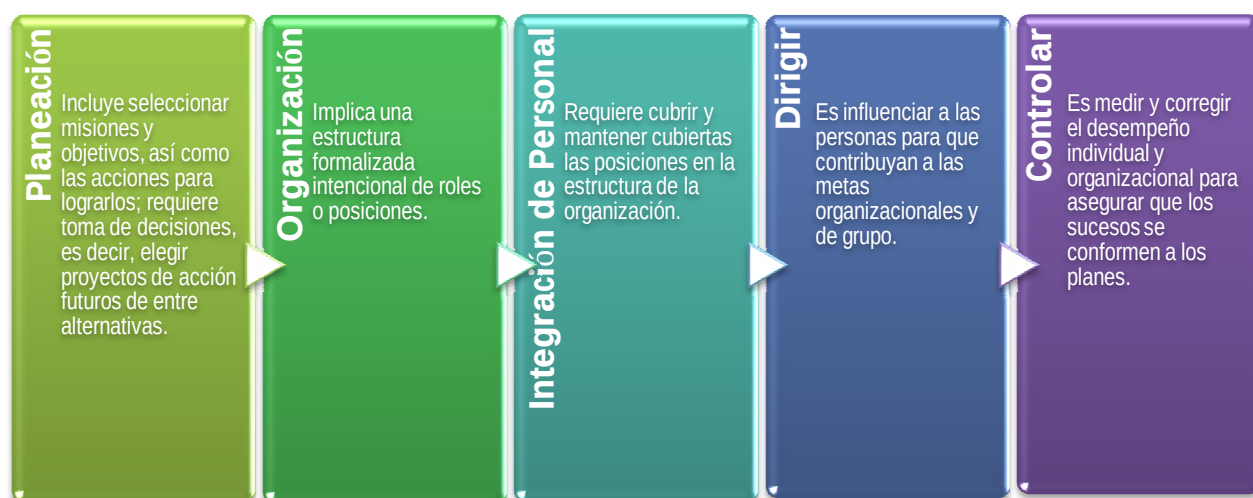
Según (Koontz & Weihrich, 2008, págs. 29-31) "Las funciones de los gerentes proporcionan una estructura útil para organizar el conocimiento administrativo. No se han presentado nuevas ideas, descubrimientos de investigación que no puedan

Capítulo II. Marco Teórico

colocarse con facilidad en las clasificaciones de planear, organizar, integración de personal, dirigir y controlar”.

A continuación se detallan cada una de ellas:

Ilustración 12. Funciones de la Administración



Fuente: Elaboración propia, 2011

3. Áreas de la Administración

A continuación unas breves descripciones de las áreas de la Administración:

a. Operaciones

Según el artículo Áreas Funcionales de la Empresa, disponible en el sitio Web: (www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/areafuncional.htm.) Esta área: “es la operación del negocio en su sentido más general. Desde la contratación del personal hasta la compra de insumos, el pago del personal, la firma de los cheques, verificar que el personal cumpla con su horario, la limpieza del local, el pago a los proveedores, el control de los inventarios de insumos y de producción, la gestión del negocio son parte de esta área. Por lo general, es el



Capítulo II. Marco Teórico

emprendedor o propietario quien se encargará de esta área en su fase inicial. Mas adelante puede contratar un administrador para que lleve la operación del negocio sin que usted, como propietario esté presente todo el tiempo.”

b. Mercadeo

La Mercadotecnia es un proceso social y administrativo mediante el cual los individuos y los grupos obtienen lo que necesitan y desean, creando e intercambiando valor con otros. En un contexto de negocios más estrecho, mercadeo incluye el establecimiento de relaciones redituables, con valor agregado, con los clientes. Por lo tanto, se define también como el proceso mediante el cual las compañías crean valor para sus clientes y establecen relaciones sólidas con ellos para obtener a cambio valor de éstos. (Kotler & Armstrong, 2007, pág. 4)

c. Finanzas y Contabilidad

Según James Van Horne, disponible en el sitio Web (www.joseacontreras.net/direstr/cap53d.htm), “las funciones de finanzas y contabilidad comprenden tres decisiones: la decisión de inversión, la decisión de financiamiento y la decisión de dividendos. El análisis de las razones financieras es el método que más se emplea para determinar las fuerzas y las debilidades de la organización en el campo de inversiones financiamientos y dividendos. Como las áreas funcionales de la empresa están relacionadas en forma tan estrecha, las razones financieras pueden señalar fuerzas y debilidades en las actividades en las áreas de administración, marketing, producción, investigación y desarrollo, así como de sistemas de información computarizada”.



Capítulo II. Marco Teórico

d. Recursos Humanos

La Administración de Recursos Humanos es una función administrativa dedicada a la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación. (Chiavenato, 2009, pág. 9)

B. Administración de Recursos Humanos

La administración de recursos humanos se basa en la formación de personas dentro de la empresa, desde el momento en que un colaborador ingresa y se mantiene en la organización hasta que sale de ella. En otras palabras la administración de recursos humanos es formar talentos y cuidar al capital humano que posee.

1. Definición

Según (Chiavenato, 2009, pág. 9) La Administración de Recursos Humanos “es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito”.

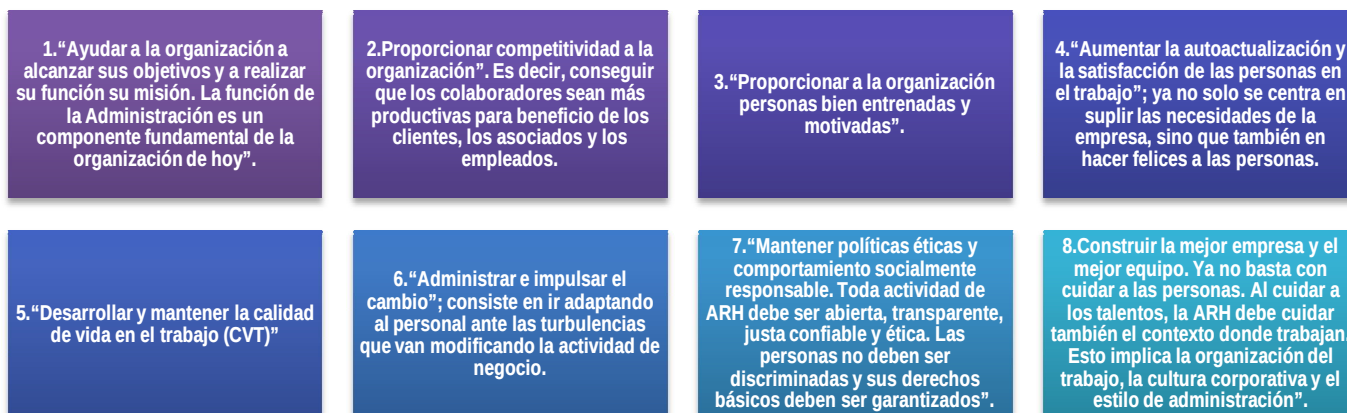
2. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos

Según (Chiavenato, 2009, págs. 11-13), los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son múltiples; ésta debe, entre otras cosas, contribuir a la eficacia de la organización:



Capítulo II. Marco Teórico

Ilustración 13. Objetivos de la administración de Recursos Humanos

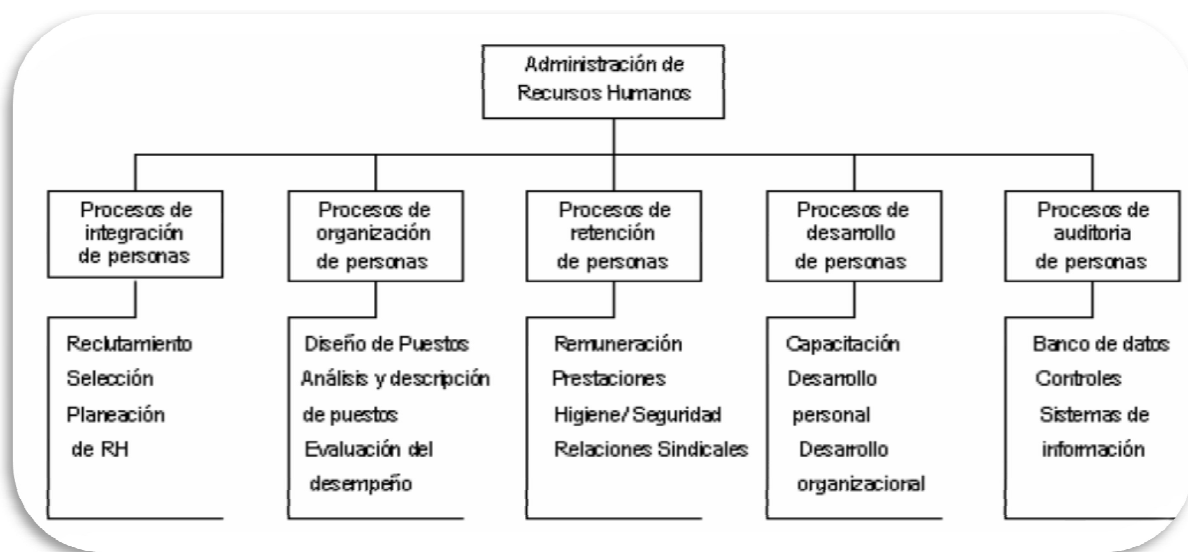


Fuente: Elaboración propia, 2011

3. Los Procesos de la Gestión del Talento Humano

(Chiavenato, 2009, pág. 15) La estructura los seis procesos de la gestión del talento humano: proceso para integrar, organizar, recompensar, retener y auditar a las personas.

Ilustración 14. Los Procesos y Subprocesos de la administración de Recursos Humanos



Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 15)

C. Manual Administrativo

Los manuales administrativos son herramientas muy útiles en cualquier organización ya que brindan la información necesaria así como los instructivos a seguir para realizar de una manera adecuada las funciones que se le asigna a cada colaborador de una empresa.

1. Definición

Para (Franklin, 2004, pág. 170), “los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas”.



Capítulo II. Marco Teórico

2. Objetivos

Entre los principales objetivos de los manuales administrativos según el autor (Franklin, 2004, pág. 170), se encuentran:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones de cada unidad administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones al evitar la repetición de instrucciones y directrices.
- Agilizar el estudio de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- Sistematizar la iniciativa, aprobación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto de la organización.



Capítulo II. Marco Teórico

- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.
- Servir como vehículo de orientación e información a los proveedores de bienes, prestadores de servicios y usuarios o clientes con los que interactúa la organización.

3. Clasificación

Según (Franklin, 2004, págs. 171-174) la clasificación que se asigna es:

a. Por su contenido

Se refiere al contenido del manual para cubrir una variedad de materias, dentro de este tipo tenemos los siguientes:

- **Manual de organización:** Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura, organigrama, misión y funciones organizacionales. Cuando corresponden a un área específica incluyen la descripción de puestos; de manera opcional, pueden presentar el directorio de la organización.



Capítulo II. Marco Teórico

- **Manual de procedimientos:** Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función o actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento incluye la determinación de tiempos de ejecución y el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.
- **Manual de calidad:** Son documentos que describen y consignan los elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos generales, estructura, responsabilidades, normas aplicables (con sus referencias), definiciones, lista de distribución y codificación de procedimientos.
- **Manual de historia:** Son documentos que refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Este tipo de conocimientos proporciona al personal una visión de la organización y su cultura, lo que facilita su adaptación y ambientación laboral. Además, sirve como mecanismo de enlace y contacto con otras organizaciones, autoridades, proveedores, clientes y usuarios.
- **Manual de políticas:** Estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.



Capítulo II. Marco Teórico

- **Manual de contenido múltiple:** Estos manuales concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización. El objeto de agruparla en un solo documento obedecería básicamente a las razones siguientes:

- Que se considere más accesible para su consulta.
- Que resulte más viable económicamente.
- Que técnicamente se estime necesario integrar más de un tipo de información.
- Que sea una instrucción específica del nivel directivo.

b. Por su función específica:

Esta clasificación se refiere a una función operacional específica a tratar. Dentro de este apartado puede haber los siguientes manuales.

- **Manual de puestos:** Precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- **Manual de técnicas:** Este documento detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- **Manual de ventas:** Es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas, por ejemplo: definición de estrategias, descripción de productos y servicios, mecanismos para llevarlas a cabo, políticas de funcionamiento, estructura del equipo de trabajo, análisis ambiental, división territorial, medición de trabajo.



Capítulo II. Marco Teórico

- **Manual de producción:** Elemento de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en sus áreas de aplicación.
- **Manual de finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y la distribución de recursos económicos en todos los niveles de una organización, en particular de las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
- **Manual de personal:** Identificados también como manuales de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, básicamente incluyen información sobre: condiciones de trabajo, organización y control del personal, lineamientos para: el análisis y valuación de puestos, el reclutamiento, selección, contratación, inducción de personal. Capacitación y desarrollo, higiene y seguridad, prestaciones.
- **Manual de operación:** Estos manuales se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- **Manual de sistemas:** Instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, informáticos, etc., de una organización.



Capítulo II. Marco Teórico

c. Por su ámbito

- **Manual General:** Son documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal. En el sector público pueden abarcar hasta el nivel de dirección general o su equivalente, mientras que en el sector privado suelen hacerlo hasta el nivel de departamento u oficina.
- **Manuales Específicos:** Estos manuales concentran información de un área o unidad administrativa en particular o en general, por convención, incluyen la descripción de puestos. Este documento contiene información detallada de los manuales de la organización, procedimientos y calidad, que son los de uso más generalizado en las organizaciones, por lo cual sirve como base para preparar toda clase de manuales administrativos.

4. Importancia

Según (Franklin, 2004, pág. 170), “los manuales administrativos son indispensables en las organizaciones debido a la complejidad de sus estructuras, el volumen de sus operaciones, los recursos que se les asigna, la demanda de productos, servicios o ambos y la adopción de tecnología avanzada para atender adecuadamente la dinámica organizacional”.

Por lo anterior se puede decir que los manuales administrativos son de gran ayuda para que los empleados puedan desarrollar sus funciones de la manera más eficiente que sea posible.



Capítulo II. Marco Teórico

D. Manual de Puestos

El manual de puestos es un documento vital en cualquier organización, ya que este indica las funciones que tiene a cargo cada puesto del trabajo. Facilitando la ubicación de cada persona en el puesto que le corresponde.

1. Definición

Según el Diccionario Glosario de Administración y Marketing, disponible en el sitio Web: (www.businesscol.com/glosarios/administrativo). Un Manual de Puestos “es un documento que contiene información válida y clasificada sobre la naturaleza y funciones de cada puesto o cargo de trabajo, con sus respectivos requisitos de ingreso y valoración, de una determinada organización”.

2. Descripción de Puestos

“Describir un puesto significa relacionar lo que hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto.” (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 222).

Además (Chiavenato, 2009), menciona que el formato común de una descripción del puesto incluye el título del puesto, el resumen de las actividades que serán desempeñadas y las principales responsabilidades.

3. Análisis de Puestos

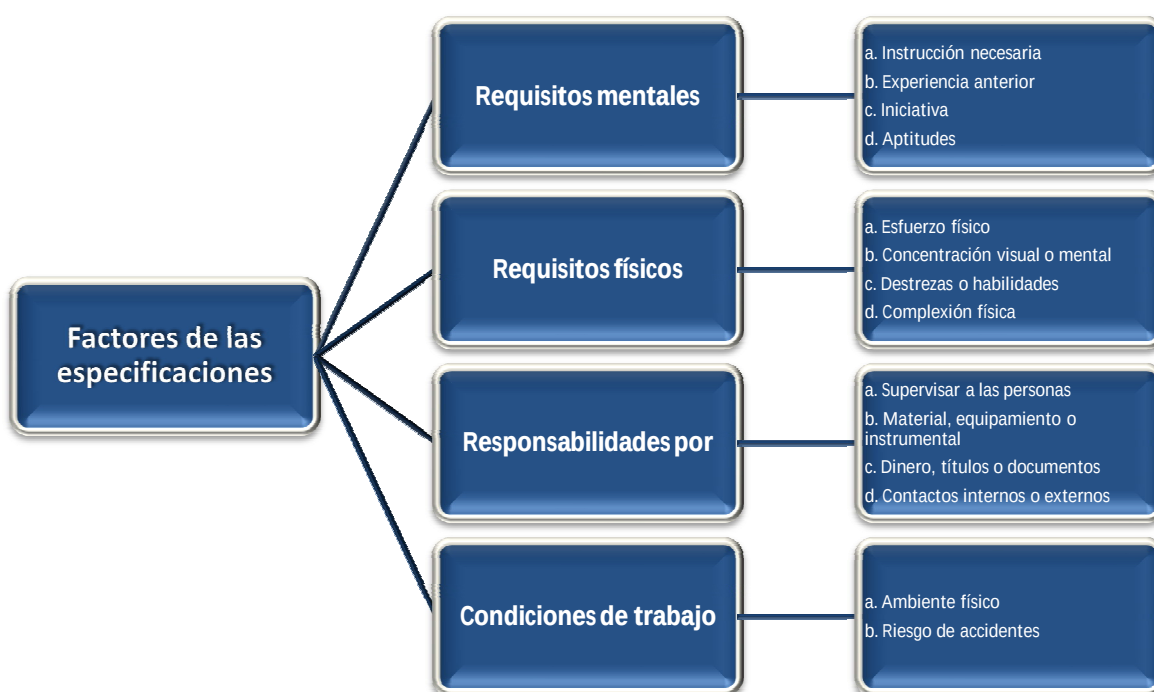
Una vez que se describen los diversos puestos de una empresa, se prosigue a analizar esos puestos para ver cuáles son los requisitos tanto físicos como

Capítulo II. Marco Teórico

intelectuales que debe de tener el empleado para desempeñar adecuadamente el puesto.

Para (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 222), “analizar un puesto significa detallar lo que exige de su ocupante en términos de conocimientos, habilidades y capacidades para que pueda desempeñar correctamente el puesto. El análisis se hace a partir de la descripción del puesto”.

Ilustración 15. Factores de las especificaciones para el análisis de los puestos.



Fuente: (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 224)

Capítulo II. Marco Teórico

4. Etapas del proceso de análisis de puestos

Cuando se analizan los cargos se deben de tomar en cuenta tres etapas, las cuáles ayudarán alcanzar de manera eficiente y satisfactoria el objetivo previsto.

(Chiavenato, 2000, págs. 343-346), señala que existen tres etapas para realizar el análisis de cargos, las cuáles son:

Ilustración 16. Etapas del Proceso Administrativo



Fuente: Elaboración propia, 2011

a. Etapa de planeación

Fase en que se planea cuidadosamente todo el trabajo del análisis de cargos; es una fase de oficinas y de laboratorio. La planeación del análisis de cargos requiere los siguientes pasos:

- Determinación de los cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis, así como de sus características, naturaleza, tipología, etc.
- Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en éste. Al ubicar un cargo en el organigrama, se logran definir los siguientes aspectos: nivel jerárquico, autoridad, responsabilidad y área de actuación.
- Elaboración del cronograma del trabajo, que especifique por donde se iniciará el programa de análisis, el cual podrá comenzar en las escalas superiores y descender gradualmente hasta las inferiores, o viceversa, o



Capítulo II. Marco Teórico

empezar en las intermedias o desarrollar una secuencia horizontal, por áreas de la empresa.

- Elección del método de análisis que van a aplicarse.
- ◆ Selección de los factores de especificaciones que se utilizarán en el análisis, basada en dos criterios:

a. Criterio de universalidad.

b. Criterio de discriminación.

- Dimensionamiento de los factores de especificaciones.
- Gradación de los factores de especificaciones.

b. Etapa de preparación

En esta fase se aprestan las personas, los esquemas y los materiales de trabajo:

- ◆ Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargo que conformarán el equipo de trabajo.
- Preparación del material de trabajo (formularios, folletos, materiales, etc.)
- ◆ Disposición del ambiente (informes a la dirección, a la gerencia, a la supervisión y al todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos.)
- Recolección previo de datos (nombres de los ocupantes del cargo, que se analizarán, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc., utilizados por los ocupantes de los cargos.

c. Etapa de ejecución



Capítulo II. Marco Teórico

En esta fase se recolectan los datos relativos a los cargos que van a analizarse y se redacta el análisis.

- Recolección de datos sobre los cargos mediante el método de análisis elegido (con el ocupante del cargo o con el supervisor inmediato)
- Selección de los datos obtenidos.
- Redacción provisional del análisis hecha por el analista del cargo.
- Presentación de la redacción provisional del análisis del supervisor inmediato, para que lo ratifique o la rectifique.
- Redacción definitiva del análisis de cargo.
- Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo para la aprobación (al comité de cargos y salarios, al ejecutivo o al organismo responsable de oficializarlo en la organización)

E. Métodos de descripción y análisis de puestos

Una vez que se ha recogido información de los antecedentes y que ha sido identificado el puesto que se analizará, el siguiente paso, es obtener la información sobre los deberes, responsabilidades y actividades de esa posición. Según (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, págs. 223, 224, 225, 226), los métodos más utilizados para obtener información para el análisis de puestos son:

1. Método de la entrevista:

El analista de cargos recolecta los datos acerca de un cargo mediante tres tipos de entrevistas para tal efecto.

- Entrevistas individuales con cada trabajador



Capítulo II. Marco Teórico

- Las entrevistas colectivas con grupos de trabajadores que ocupan el mismo puesto. Estas se emplean cuando hay un número importante de ocupantes del mismo puesto.
- Las entrevistas con el supervisor que conoce los puestos a analizar.

Ventajas

- Los datos relativos a un cargo se obtienen de quienes lo conocen mejor.
- Hay posibilidad de analizar y aclarar todas las dudas.
- Este método es el de mejor calidad y el que proporciona mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.

Desventajas

- Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no la comprenda ni acepte sus objetivos.
 - Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Se pierde demasiado tiempo.
- Costo operativo elevado.

2. Método del cuestionario.

Se puede reunir datos de un puesto mediante cuestionarios que se reparten entre sus ocupantes o se entregan a su superior. En la práctica, el cuestionario sigue la misma ruta que la entrevista, con la diferencia que lo contesta el ocupante del puesto, su supervisor o los dos en conjunto.

Ventajas



Capítulo II. Marco Teórico

-Este método es el más económico para el análisis de cargos.

-Es el que más personas abarca.

Desventajas

-Exige que se planee y elabore con cuidado.

-Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.

3. Método de la observación.

Técnica que consiste en observar atentamente a la persona en estudio, y de esta forma se toma la información necesaria para su posterior análisis.

A continuación se presentan las ventajas y desventajas de dicha técnica:

Ventajas

-No requiere que el ocupante del cargo deje de realizar sus labores.

-Método ideal para aplicarlo en cargos sencillos y repetitivos.

-Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la fórmula básica del análisis de cargos.

Desventajas

-Costo elevado porque el analista de cargos requiere invertir bastante tiempo para que el método sea completo.

-La simple observación, sin el contacto directo y verbal como el ocupante del cargo, no permite obtener datos importantes para el analista.

-No se recomienda aplicarlo en cargos que no sean sencillos ni repetitivos.



Capítulo II. Marco Teórico

4. Método mixto.

Como se detallo anteriormente los métodos del análisis de puestos poseen ciertas características, ventajas y desventajas, pero para disminuir esas desventajas y sacar el mayor provecho de las ventajas, se presenta la opción de utilizar métodos mixtos. A continuación se presentan algunas opciones de combinación.

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el superior para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y entrevista, ambos con el superior.
- Observación directa con el ocupante del cargo y entrevista con el superior.
- Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el superior y observación directa con el ocupante.

Destaca (Chiavenato, 2000, pág. 343), que “la elección de estas combinaciones dependerá de las particularidades de cada empresa, como objetivos del análisis y descripción de cargos, personal disponible para esta tarea, etc. “

5. Objetivos del análisis y descripción de puestos.

Según (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2009, pág. 228), los principales objetivos que se desean lograr con el análisis y descripción de puestos son:

- Subsidios para el reclutamiento
- Subsidios para la selección de personas
- Material para el entrenamiento
- Base para la evaluación y la clasificación de puestos
- Evaluación del desempeño

6. Principales usos de la descripción y análisis de puestos.

A continuación se mencionan algunas de las actividades en que se puede utilizar la información del análisis de puestos, para lo cual el manual servirá de base, entre los principales procedimientos en los que se aplica esta información están: subsidios para el reclutamiento y selección de personas, con el fin de identificar las necesidades de entrenamiento, la elaboración de los programas de entrenamiento para la planificación de la fuerza de trabajo, la evaluación de los puestos, etc.

F. Teoría Administrativa

La teoría administrativa suele agrupar la administración en subcampos de formación del profesional de diferentes maneras, siendo la siguiente las más usual (Bernal Torres & Sierra Arango, 2008):

Ilustración 17. Agrupación de la Administración



Fuente: Elaboración propia, 2011



Capítulo II. Marco Teórico

1. Pensamiento Administrativo

Comprende las diferentes teorías o escuelas y enfoque que estudian la Administración, tanto desde la teoría como desde el que hacer administrativo. Entre las principales teorías y enfoques se encuentran. (Bernal & Sierra, 2008):

- Teoría clásica de la administración
- Teoría humanística de la Administración
- Teoría burocrática o estructuralista de la Administración
- Teoría neoclásica de la Administración
- Teoría de comportamiento administrativo
- Teoría situacional o de contingencias en la Administración
- Enfoques modernos y tendencias de la Administración (calidad total, reingeniería, benchmarking, outsourcing, administración de negocios internacionales, comercio electrónico, negocios virtuales, otros)

2. Proceso Administrativo

Para (Bernal Torres & Sierra Arango, 2008), el proceso administrativo tiene su origen en la teoría de la Administración General de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo, y hace referencia a los procesos de:

Ilustración 18. Proceso Administrativo

Fuente: Elaboración propia, 2011

a. Planeación

Relacionada con el direccionamiento de las organizaciones hacia lo que será su futuro.

b. Organización

Que comprende la división del trabajo por responsabilidades y áreas funcionales.

c. Dirección

Que hace referencia a la conducción de las personas que laboran en las organizaciones para el logro de los objetivos previstos en la planeación.

d. Control



Capítulo II. Marco Teórico

Que se refiere al proceso de evaluar y retroalimentar el desempeño de las personas y las organizaciones para el logro de sus objetivos.

3. Áreas funcionales

Las áreas funcionales comprenden el conocimiento, las técnicas y las herramientas de los diferentes campos de agrupación de las funciones administrativas, de estudio y desempeño de la actividad administrativa. (Bernal Torres & Sierra Arango, 2008):

- **Gerencial General:** Se refiere a la función general o unidad de dirección de las organizaciones.
- **Operaciones:** Administración de la producción de bienes o servicios.
- **Finanzas:** Administrar la consecución y el uso de recursos financieros para las organizaciones.
- **Desarrollo Humano:** Administrar el potencial humano en las organizaciones.
- **Mercadeo:** Administrar la identificación y la satisfacción de necesidades de los clientes de las organizaciones.

G. Eficiencia y Eficacia en la Administración

Toda empresa debe tener presente que para alcanzar el éxito de la misma, la eficiencia y la eficacia deben ir de la mano. Se sabe que; la eficacia es una medida para alcanzar resultados y la eficiencia es una medida para la utilización de recursos en ese proceso.

1. Eficiencia



Capítulo II. Marco Teórico

Según (Bernal Torres & Sierra Arango, 2008, pág. 34), “La eficiencia se considera como el uso óptimo de los recursos. En otras palabras tiene que ver con el uso de los recursos en procura de producir de la mejor forma posible los bienes o servicios en organizaciones”.

2. Eficacia

(Bernal Torres & Sierra Arango, 2008, pág. 34), “la eficacia implica realizar las cosas correctas y, por consiguiente en que las personas realicen las actividades que conducen a las organizaciones a lograr sus metas y, por ende sus resultados”.

H. Análisis Administrativo

El análisis administrativo es un examen detallado que se le realiza a la organización, tomando en cuenta, puntos importantes como lo son: la estructura organizativa, las funciones y la ejecución de las mismas. Y en base de los resultados que se obtengan se realizan las recomendaciones correspondientes para mejorar los procesos de la empresa.

1. Definición

“Es aquella parte de la administración, que busca asegurar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de las labores de una empresa pública o privada. Esto se logra mediante el empleo constante y experto de los métodos científicos de la administración aplicados al uso de los recursos financieros, humanos y materiales con que cuenta una institución para cumplir sus objetivos”. (Brenes S, 2007, pág. 7)

Romero (2007) define el Análisis Administrativo como “el examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental en una



Capítulo II. Marco Teórico

empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias.”

2. Objetivos

Según (Brenes S, 2007, págs. 15,16) el análisis administrativo como cualquier otra especialidad de la administración general tiene objetivos específicos y unos de ellos son:

- a. Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.
- b. Reducir tiempos ociosos por demoras injustificadas en los trámites.
- c. Reducir o eliminar las deficiencias debidas tanto a inadecuados como insuficientes controles.
- d. Reducir las deficiencias de supervisión originadas en amplios ámbitos de control.
- e. Reducir las deficiencias debidas al desconocimiento de las relaciones de dependencia y responsabilidad.
- f. Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo y/o disposiciones de espacio físico.
- g. Reducir las ineficiencias debidas al desconocimiento operacional de los puestos de trabajo.



Capítulo II. Marco Teórico

- h. Reducir las ineficiencias debidas a una inadecuada distribución de labores entre el personal.
- i. Reducir costos en el empleo de materiales de trabajo.

3. Estudios

Para (Brenes S, 2009, pág. 9), el análisis administrativo permite “un aumento en la eficiencia del trabajo, mediante el análisis de la organización y de los métodos empleados a través de la simplificación del trabajo, adoptando formas más simples, más rápidas y mejores de hacer las cosas, sin pérdida innecesaria de energía, esto se hace atendiendo los métodos de trabajo para eliminar los malos procedimientos, el derroche y el gasto innecesario de materiales, de tiempo, de espacio, etc.,”

4. Premisas

Existen una serie de premisas sobre las cuáles se fundamenta el Análisis Administrativo, algunas de estas según (Brenes S, 2007, pág. 15), son:

- La organización y todo lo que ella encierra (sistemas, personal, procedimientos, equipos), son dinámicos o sea que cambian según las exigencias del medio ambiente.
- La organización y todo lo que ella implica puede ser objeto de obsolescencia sino existe una conducta permanente de revisión y actualización.
- Debe existir una labor permanente de investigación, pues siempre habrá una mejor forma de hacer las cosas. Así se comprende que todo puede ser cuestionado en procura de una mejora constante.



Capítulo II. Marco Teórico

- Debe recordarse que siempre los recursos son escasos y limitados en una organización, por lo tanto será imperativo una utilización racional y máxima de los mismos.
- Debe existir siempre una conducta de cómo hacer más con los mismos recursos (financieros, humanos, organizacionales) o hacer lo mismo con menos.

I. Estructura Organizacional

La Estructura Organizacional es una guía establecida que muestra la relación entre las unidades administrativas o partes de la organización. Además, nos indica como la organización se desenvuelve al dividir sus tareas, al agruparlas y controlarlas.

1. Definición

Según (Franklin, 2004, pág. 186), define “la composición de las unidades administrativas que la integran y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

La estructura debe ser reflejo de objetivos y planes, de la autoridad con que cuenta la dirección de una empresa y debe responder a las condiciones en las que se encuentra. Debe diseñarse a favor del trabajo, para permitir las contribuciones de los miembros de un grupo y para hacer posible que las personas cumplan eficientemente los objetivos trazados en un futuro cambiante. (Koontz & Weihrich, 2004).

J. Organigrama



Capítulo II. Marco Teórico

El organigrama es una representación gráfica que muestra la estructura, jerarquía y la relación que tienen las diferentes áreas que componen a una empresa.

A continuación se muestra algunas definiciones del concepto de organigrama.

1. Definición

Para (Franklin, 2004, pág. 78) “es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas, en las que se muestra las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen.”

Se muestra la composición de las unidades administrativas que integran la estructura orgánica, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión, asesoría. (Franklin, 2009).

2. Importancia del Organigrama

Según (Franklin, 2004, pág. 79), es un instrumento que permite “plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización”.

Entre algunas de las utilidades que proporcionan los organigramas a las empresas se encuentran:

- Proporcionar una imagen formal de la organización.
- Facilitan el conocimiento tanto de la organización como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
- Representan un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
- Constituyen una fuente autorizada de consulta.



Capítulo II. Marco Teórico

K. Procedimientos

Los procedimientos son pasos a seguir para llevar a cabo ciertas cosas o tareas, y se adaptan a los objetivos y políticas de cada organización.

1. Definición

Son planes concretos, que norman el criterio y la acción que debe seguirse. Se apoyan en los objetivos y políticas. Implican la elección de los medios que se han de emplear y tienen como característica fundamental, el señalar la secuencia cronológica de una actividad o conjunto de actividades. (Brenes S, 2007, págs. 48,49)

“Procedimientos es la secuencia de etapas para llevar a cabo un determinado tipo de trabajo”, según Littlefield. (Brenes S, 2007, pág. 48)

“Son aquellos planes en los que no solamente se fijan los objetivos y la secuencia de operaciones, sino principalmente el tiempo requerido para realizar cada una de sus partes”, según Reyes (Brenes S, 2007, pág. 48)

2. Características

En todo proceso se distinguen una serie de elementos o componentes fundamentales, no hay proceso que no cuente con alguno de estos elementos. Lo que si puede ocurrir que existan procesos en los cuáles sus elementos no han sido identificados correctamente. (Zúñiga Rojas, 2010).

- a. **Entradas:** Se dividen en recursos o insumos



Capítulo II. Marco Teórico

- ◆ Recursos: Proporcionan las facilidades para desarrollar las operaciones o tareas del proceso. Pueden ser tangibles (materiales) o intangibles (no materiales).
- ◆ Insumos: Un insumo es todo bien o material que va hacer procesado (ensamblado o transformado)

Las entradas, tanto recursos como insumos, pueden ser iniciales o intermedias. Serán iniciales si es que se incorporan con el inicio del proceso. Serán intermediarias si es que se van incorporando durante el desarrollo del proceso.

b. Subprocesos, actividades u operaciones

Son procesos de “menor jerarquía”, pues, de manera individual o colectiva, también hacen uso de los recursos transformándolos o agregándoles valor dentro del sistema de gestión particular.

c. Salidas, resultados o productos

Las salidas (outputs), resultados o productos, que genera el proceso, pueden constituir entradas de un siguiente proceso cuando el cliente es interno, o constituir el producto final (bien o servicio) cuando el cliente es externo.

d. Clientes

Los resultados o salidas de un proceso se dirigen a las personas, áreas o procesos Clientes o Usuarios. El término cliente denota a quien se atiende “una o



Capítulo II. Marco Teórico

más de una vez”. El término usuario denota a quien “usa” o “se beneficia” del servicio o bien que resulta del proceso).

e. Sistema de monitoreo, control y evaluación

Las actividades, operaciones o tareas dentro de todo proceso, requieren contar con criterios, instrucciones e instrumentos para:

Detectar probables irregularidades y medir el desempeño del proceso en sus puntos críticos.

Controlar, corregir o suprimir las irregularidades.

Evaluar el desarrollo del proceso y sus implicancias.

f. Responsables

Los responsables de la ejecución del proceso, son las áreas o personas involucradas en el cumplimiento de cada una de las actividades u operaciones de acuerdo a los objetivos, funciones y procedimientos acordados para tal fin.

3. Objetivos

El objetivo primordial es simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y papelería innecesaria, con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades. (Zúñiga Rojas, 2010).



Capítulo II. Marco Teórico

4. Definir proceso:

Según (Brenes S, 2007, págs. 56,57), “un procedimiento puede ser ya anticuado, tal vez sea confuso, mal interpretado e inadecuado para ajustarse a una necesidad específica. El movimiento de los papeles de trabajo, quizá implique retardo, congestión, malas condiciones de trabajo y necesite ayuda”.

“La estimación de un procedimiento incluye en realidad tres consideraciones independientes”:

- ¿Satisface el procedimiento todas las necesidades actuales?
- ¿Está operando eficientemente?
- ¿Cuál es su grado de efectividad?

Para determinar si un procedimiento satisface las necesidades actuales, entre otras cosas deberán considerarse los siguientes aspectos:

- ¿Se ha proyectado el procedimiento para promover el logro de los objetivos de la compañía y se ha ejecutado de una manera efectiva?
- ¿Opera el procedimiento dentro del esquema que se ha organizado?
- ¿Proporciona el procedimiento, de manera adecuada, los métodos de control para obtener el máximo de ejecución con el gasto mínimo de tiempo y esfuerzo?
- ¿Las rutinas designadas en el procedimiento indican la ejecución en su secuencia lógica?
- ¿Estipula el procedimiento los medios para la coordinación efectiva entre un departamento y otro?
- ¿Se han establecido todas las funciones que se requieren?



Capítulo II. Marco Teórico

- ¿Ha sido designada la autoridad necesaria para hacer efectivas las responsabilidades?
- ¿Se pueden hacer algunas modificaciones para mejorar la efectividad?

El punto importante es estar seguros de que el procedimiento ha sido proyectado para satisfacer los resultados finales que se desean. Se debe determinar lo que realmente se está ajustando, así como dónde, cómo, cuándo y por quién.

Debe estudiarse individualmente cada paso del proceso y se debe prestar atención a su eficacia. Al mismo tiempo hay que estar siempre alerta por los mejoramientos que sean posibles.

Aunque tal vez sea difícil determinar una medida precisa de operación de un sistema o de un procedimiento, el grado de dicha efectividad puede averiguarse comprobando las actividades desde el punto de vista de la velocidad, exactitud y el movimiento ordenado de los papeles de trabajo.

L. Manual de Procedimientos

Un manual de procedimientos es un documento que contiene información cronológica y secuencial de operaciones relacionadas entre sí.

1. Definición

Los manuales de procedimientos integran una serie de procedimientos correspondientes a un área funcional.



Capítulo II. Marco Teórico

Hendrick, citado por (Brenes S, 2007, págs. 58-59), señala con respecto a los manuales que considerando la necesidad de contar con procedimientos escritos y la inversión que se hace para prepararlos, es necesario tomar medidas para conservarlos al día. Muchas empresas emplean una o varias de las siguientes técnicas de control para la revisión de los manuales:

- Ordenar que los procedimientos escritos se observen detalladamente y hacer responsables a los poseedores de manuales para que señalen la necesidad de revisión cuando la experiencia en la operación indique que las instrucciones vigentes no son practicables.
- Establecer programas regulares de auditoría para determinar si las prácticas actuales coinciden con los procedimientos escritos (el departamento de auditoría o de procedimientos puede ejecutar estas revisiones).
- Al designar el personal para integrar el departamento de procedimientos, es necesario que una parte del mismo se encargue de preparar, aclarar y publicar revisiones que se le hagan al manual.
- Publicar con frecuencia todo aquel contenido ya revisado y las páginas correspondientes del índice con la solicitud de que los poseedores de manuales comprueben que estos están completos.
- Hacer que la unidad de control de formas señale los cambios en procedimientos que resulten de formas nuevas o revisadas. Proseguir con las necesarias revisiones del manual.

2. Objetivos

Según (Martínez, 1999), “los manuales de procedimientos tienen como objetivo principal, difundir entre los empleados de una o varias unidades administrativas la



Capítulo II. Marco Teórico

forma óptima de realizar determinado trabajo, para que, mediante su utilización se evite el derroche del tiempo y esfuerzo en las oficinas”. Se pueden considerar otros objetivos acerca de los manuales de procedimientos, tales como:

- ◆ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Simplificar la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación de control interno y su vigilancia.
- Enseñar el trabajo a nuevos empleados.
- Aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ◆ Facilitar la supervisión del trabajo.
- Permitir que tanto el empleado como sus jefes, sepan si el trabajo está bien hecho, haciendo posible una calificación objetiva de méritos.
- Facilitar la selección de empleados en caso de vacantes.
- ◆ Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicaciones y lagunas.
- Constituir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ◆ Reducir los costos al aumentar la eficiencia general.

3. Importancia

Según (Brenes S, 2007), toda empresa u organización adopta reglas y reglamentos, normas de servicio, instrucciones y órdenes que los empleados deben conocer para realizar adecuadamente su trabajo. Esta información es comunicada en el momento oportuno a las personas, pero luego son archivadas y, por lo general, se olvidan por falta de consulta, desconocimiento por parte de nuevas personas, o bien, desactualizaciones”.



Capítulo II. Marco Teórico

Las funciones de los manuales son:

- Proporcionan información de la empresa.
- Facilitar el acceso a la información organizada.
- Estandarizar y unifican el desempeño de las personas.
- Agilizan el funcionamiento de la empresa.

M. Diagrama de Flujo

Los diagramas de flujo son una manera de representar visualmente la sucesión de un conjunto de operaciones.

1. Definición

Según (Franklin, 2004, pág. 184), “es la representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas materiales; en ella se muestran las áreas o unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado) en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos utilizados en cada caso”.

“Los diagramas que presenta el manual en forma sencilla y accesible describen claramente las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, se aconseja el empleo puntual de símbolos, gráficos simplificados o ambos”.

2. Ventajas

Para (Franklin, 2004, pág. 222), cuando se desarrollan diagramas para la presentación de procedimientos se pueden obtener deferentes ventajas, por tal

Capítulo II. Marco Teórico

motivo y con el propósito de conocer esta perspectiva desde el punto de vista científico, se mencionarán las definidas por este.

Ilustración 19. Ventajas de los Diagramas de Flujo

De uso	•Facilita el llenado y la lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
De destino	•Permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.
De aplicación	•Por la sencillez de su representación, hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.
De comprensión e interpretación	•Puede comprenderla todo el personal en la organización o de otras organizaciones.
De interacción	•Permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.
De diagramación	•Se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.

Fuente: Elaboración propia, 2011

3. Simbología Utilizada

Para diseñar un diagrama de flujo se utiliza un método gráfico representado en la mayoría de los casos por un algoritmo (gráfica simbólica) en el cuál los pasos u operaciones a seguir están representados por un símbolo acorde al tipo de instrucción que se debe ejecutar. Los símbolos se mezclan por medio de flechas que muestran desde hacia dónde va el flujo de la información. (Brenes S, 2007, pág. 44)

Capítulo II. Marco Teórico

Tabla 7. Simbología utilizada en un diagrama de flujo.

	Símbolo	Significado
Proceso		Rectángulo, representa una instrucción que se debe ser ejecutada, operaciones, procesamiento.
Decisión		Rombo: Elección. Representa una pregunta e indica el destino del flujo de información con base en respuestas alternativas de si o no.
Preparación		Hexágono: Preparar, acondicionar. Proceso predefinido, hace referencia a un proceso, puede ser parte o un todo de otro sistema.
Documento:		Rectángulo segmentado: Indica lectura o escritura de un documento, o producto impreso.
Entrada/Salida:		Romboide: Trámite. Operación burocrática rutinaria. Indica entrada y/o salida de información por cualquier parte del sistema.
Archivo		Archivo: Significa "sacar de archivo" o "extracción", desalmacenar.
Extracción de archivo		Extracción de archivos: Significa "sacar de archivo" o "extracción", desalmacenar.
Conector interno		Círculo: Conexión con otro pasó.
Conector externo		Cuadrado con punta: Conexión con otro proceso.
Terminal		Rectángulos con lados cóncavos: Inicio/Fin del sistema. Indica dónde comienza y dónde termina el algoritmo.
Tarjeta		Rectángulo sin esquina: Representa tarjeta, ficha o cheque.
Cinta magnética		Círculo con tangente: Representa cinta magnética de grabación o video.
Documentos originales y copias		Rectángulos segmentados: Representa a un documento original y "n" números de copias.

Fuente: (Brenes S, 2007)



Capítulo II. Marco Teórico

N. Formularios

Un formulario es un documento impreso o digital, que contiene campos en blanco para llenar con determinada información. Los formularios son instrumentos que en su mayoría del tiempo forman parte de nuestra vida cotidiana. Por ejemplo cuando llenamos una encuesta, cuando vamos al médico, en fin la mayoría de veces estamos rellendo formularios.

1. Definición

Según (Brenes S, 2007, pág. 74) son “una herramienta o medio de comunicación escrito, normalmente impreso que regularmente contiene información “fija” sobre un determinado aspecto, para ser completada con espacios para incluir información “variable” según cada aplicación y para satisfacer las necesidades de cada usuario”.

2. Diseño

Es de suma importancia para diseñar un formulario primero que nada hacerse varias preguntas ¿facilitaría el proceso el nuevo formulario o entrará más? En muchas organizaciones el papeleo es consecuencia de una indebida administración de formularios. La ausencia de formularios en los procesos es inconveniente, pero el exceso de estos también lo es.

Para (Brenes S, 2007, pág. 75), otro elemento clave a tomar en cuenta es el objetivo que persigue el formulario, su nombre, como estará formado su cuerpo, el orden de prioridad que debe contener. Algunas preguntas que se deben hacer antes de diseñar un formulario son:

- ¿Para qué es el formulario?
- ¿Cuál es su funcionalidad?



Capítulo II. Marco Teórico

- ¿Quiénes lo van a utilizar?
- ¿Cuándo lo van a utilizar?
- ¿Solo original y copias o varias copias se utilizarán?
- ¿Qué tipo de información se incluirá?

3. Análisis

Para desarrollar este elemento el autor (Franklin, 2004, pág. 63), plantea cuatro elementos, los cuales son:

Fijación de prioridades: Para establecer prioridades o rango de importancia es recomendable tener en cuenta los siguientes puntos:

- ◆ Tipo de organización.
- ◆ Número de unidades administrativas.
- Cantidad de empleados que laboran en ella.
- Volumen de productos, servicios, o ambos, que generan.
- ◆ Elevado consumo de formas.

Examen: En este caso se precisan las ventajas y desventajas tanto de una forma nueva como de las que están en uso, por lo que se recomienda aplicar el cuestionario de análisis de formas. El cuestionario permite captar información de la forma relativa a su estructura, características, flujo y observaciones del analista.

Consideraciones de tipo funcional:

- ◆ Identificación de la forma
- Objetivo
- Información que contiene
- Estructura



Capítulo II. Marco Teórico

- Secuencia de datos
- Tipo de forma

Consideraciones de tipo material:

- Tamaño
- Volumen y frecuencia de manejo
- Papel
- Color de papel y tinta
- Número de copias
- Tipo de impresión
- Carbonizado
- Tipo de encuadernación

O. Políticas

Las políticas son criterios que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar el desarrollo de las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en el proceso.

1. Definición

Según (Franklin, 2004, pág. 182), son “criterios o lineamientos generales de acción que se formulan de manera explícita para orientar y facilitar las operaciones que llevan a cabo las distintas instancias que participan en los procedimientos”.

P. Investigación



Capítulo II. Marco Teórico

1. Definición

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4), “es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno”.

2. Investigación Administrativa

Según lo encontrado en la página web (www.eumed.net) el concepto de investigación administrativa corresponde a:

“el procedimiento de indagación y averiguación sobre las faltas que presuntamente se imputan a cualquier trabajador por parte de la Institución, la que debe de agotar íntegramente este procedimiento y apegada a lo que en él se establece para poder emitir la resolución que corresponde; el incumplimiento de este proceso da lugar en derecho a que el trabajador mantenga vigente legalmente su relación de trabajo, no procediendo en su contra ningún tipo de sanción”.

2. Importancia de la Investigación Administrativa

La investigación administrativa es una herramienta fundamental en cualquier organización ya que permite investigar los tipos de faltas que se le hacen a los trabajadores, lo que permite que la organización este enterada de lo que ocurre con cada trabajador en este caso si tiene o no tiene faltas, que tipo de faltas tiene, etc.,

3. Tipos de Investigación

Según Erick Pablo Ortiz Flores y Manuel Bernal Zepeda, citado en la página web (www.eumed.net), los tipos de investigación son:



Capítulo II. Marco Teórico

d. Por el propósito o finalidades perseguidas:

- **Investigación básica:** También recibe el nombre de *investigación pura*, *teórica* o *dogmática*. Se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en él; la finalidad radica en formular nuevas teorías o modificar las existentes, en incrementar los conocimientos científicos o filosóficos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico.
- **Investigación aplicada:** Este tipo de investigación también recibe el nombre de *práctica* o *empírica*. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico.

e. Por la clase de medios utilizados para obtener los datos:

- **Investigación documental:** Se apoya en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie. Como subtipos de esta investigación encontramos la investigación bibliográfica, la hemerográfica y la archivística; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en los archivos, como cartas, oficios, circulares, expedientes, etcétera.
- **Investigación de campo:** Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de



Capítulo II. Marco Teórico

investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

- **Investigación experimental:** Recibe este nombre la investigación que obtiene su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo.

f. Por el nivel de conocimientos que se adquieren:

- **Investigación exploratoria:** Recibe este nombre la investigación que se realiza con el propósito de destacar los aspectos fundamentales de una problemática determinada y encontrar los procedimientos adecuados para elaborar una investigación posterior.
- **Investigación descriptiva:** Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio
- **Investigación explicativa:** Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta del porqué del objeto que se investiga.



Capítulo II. Marco Teórico

Q. Fuentes de Investigación

Las fuentes de investigación son hechos o documentos a los que acude cada investigador, para obtener la información que desea.

4. Definición

Son todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, orales o multimedia, utilizados en la búsqueda de información útil para el desarrollo de la investigación. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2007)

5. Tipos

Entre los tipos de fuentes de investigación encontramos los siguientes:

Fuentes de primarias:

Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos, periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006)

Fuentes secundarias

Son listas, complicaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006)

R. Sujetos de investigación



Capítulo II. Marco Teórico

Los sujetos de información son los que validan la información encontrada en las fuentes consultadas.

1. Definición

Los sujetos de investigación son los que dan validez y fundamento a la información consultada y recopilada para cumplir a cabalidad con los objetivos establecidos.

S. Técnicas de recolección de información

Las técnicas de recolección de información permiten al investigador seleccionar la información de forma ordenada, siempre tomando en cuenta que la información que se obtenga sea clara, completa y correcta.

1. Definición

“La elección de técnicas o instrumentos para recolectar datos debe estar en función de las características del estudio que se pretenda realizar”. (Franklin, 2004, pág. 11)

La técnica o instrumento seleccionado debe permitir al analista recopilar la información de forma ágil y ordenada, buscando siempre que los datos que se obtengan sean: específicos, completos, correctos, pertinentes, congruentes y susceptibles de variables. Para no formarse una idea errónea de la forma en que realmente opera la organización y con ello poder recomendar eficientemente.

6. Tipos de técnicas

Según (Franklin, 2004, pág. 11), se tienen seis técnicas que se pueden utilizar para la recopilación de la información, entre estas tenemos:



Capítulo II. Marco Teórico

a. Investigación documental:

Se debe seleccionar y analizar los escritos que contienen datos de interés relacionados con el estudio, para lo cual hay que revisar estudios previos, información técnica, normas nacionales e internacionales, bases jurídicas administrativas, diarios oficiales, actas de reuniones, circulares, oficios y todo documento que aporte información relevante a la investigación.

b. Observación directa:

Este recurso es de gran utilidad para el equipo técnico responsable del estudio, pues le permite conocer no sólo la manera en que operan las unidades administrativas, sino la cultura organizacional predominante en las áreas físicas donde se desarrolla el trabajo.

A partir del análisis de la información recabada es aconsejable conversar con algunas de las personas que prestan sus servicios en estas áreas, para complementar o afinar los datos.

Otro procedimiento consiste en que el jefe de la unidad de trabajo realice la observación directa con el equipo y analice algunos de los puntos con sus subordinados.

c. Consulta a sistema de información:

Es el acceso a sistemas de informáticos que permiten recabar información interna y/o de sistemas externos a la organización enlazados por medio de redes o satélite, para ampliar y fortalecer los contenidos del estudio.

d. Entrevista:



Capítulo II. Marco Teórico

Consiste en reunirse con una o varias personas con el fin de interrogarlas en forma adecuada para obtener información. Este medio es posiblemente el más usado y el que brinda información más completa y precisa, pues el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas puede percibir y recibir comentarios.

La entrevista debe agrupar a directivos y empleados de una misma área o que intervienen en la misma clase de tareas, así como a clientes y/o usuarios, prestadores de servicios y proveedores que interactúan con la organización.

Para que una entrevista se desarrolle en forma positiva, es conveniente observar estos aspectos:

1. Tener claro el objetivo.
2. Establecer anticipadamente la distribución del trabajo.
3. Concertar de manera previa la cita.
4. Clasificar la información que se obtenga.

e. Cuestionario:

Este tipo de instrumento se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Lo constituyen series de preguntas escritas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica. Por ello, permite ahorrar recursos y tiempo; no obstante, la calidad de la información que se obtenga depende tanto de su estructura y forma de presentación como de la forma en que se aplique.

Para preparar los proyectos de cuestionarios es necesario seguir los pasos siguientes:



Capítulo II. Marco Teórico

1. Realizar un recuento de la documentación descriptiva, archivos, estudios y datos estadísticos existentes, para ubicar el contexto de análisis en la determinación de las preguntas.
2. Validar el orden la secuencia por seguir.
3. Someter las propuestas de cuestionarios a un proceso de control y evaluación conocido como prueba previa o pretest.

f. Cédulas:

Las cédulas representan un recurso valioso para recopilar y ordenar datos, ya que están conformados por formularios cuyo diseño incorpora casillas, bloques y columnas que facilitan la agrupación y división de su contenido para su revisión y análisis, además de que abren la posibilidad de ampliar el rango de respuesta.

Para definir la estructura de una cédula es conveniente precisar con claridad el objetivo que debe cumplir, el área a la cual se dirige, el tipo de información que debe contener, la forma de llenado, el procedimiento para aplicarla y los resultados que se espera obtener. Asimismo, se debe facilitar e acopio y la jerarquización de la información de acuerdo con su importancia y utilidad, y prever el tamaño de los espacios para no limitar la extensión de su contenido, así como la secuencia y el movimiento necesario para su llenado.

Capítulo III

Marco Metodológico





CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo muestra las etapas metodológicas de las cuáles se partió para elaborar tanto el Manual Descriptivo de Puestos como el Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Como primer punto se muestran las técnicas utilizadas para desarrollar la investigación con el fin de facilitar la comprensión de la situación actual del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, antes de la intervención del manual de puestos y los procedimientos. Lo que se propone luego del análisis correspondiente para mejorar la eficiencia de sus operaciones.

Seguidamente se desarrollaron todos los elementos que conforman el apartado así como los pasos que se siguieron para formular la propuesta del Manual de Puestos y el Manual de Procedimientos que permita al departamento de Servicios de Nutrición, mejorar la forma en que se lleva a cabo las contrataciones así como las tareas asignadas a cada empleado, buscando en todo momento la eficiencia.



MANUAL DE PUESTOS

A. Tipos de investigación

En el desarrollo del proyecto se recopiló la información necesaria para elaborar el Manual Descriptivo de Puestos, dado así que esta sea de gran utilidad para los requerimientos que solicita el Proyecto Balsa Inferior.

1. Investigación Descriptiva:

Se estudiaron y analizaron cada uno de los puestos mediante un cuestionario/entrevista elaborado, para recopilar información necesaria que se requeriría para alcanzar los objetivos propuestos, para que diera como resultado la descripción y análisis para un Manual Descriptivo de Puestos que ayude al Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior en los procesos que involucra al Departamento de Servicios de Nutrición o bien la toma de decisiones del administrador de este.

B. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Fuentes primarias o directas

La información se recopiló de la siguiente manera:

- a. **Observación:** Se observó a los colaboradores del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior en la realización de sus funciones diarias.



Capítulo III. Marco Metodológico

Cuestionario/Entrevista: Se aplicó un cuestionario/entrevista a los diferentes colaboradores del departamento de Servicios de Nutrición, donde se solicitó una descripción general del puesto. Se decidió hacerlo de esta manera con el propósito de obtener más información que de una u otra forma no se podía extraer por medio de la aplicación del cuestionario. Ver [Apéndice 1. Cuestionario](#) .

Para la aplicación de este cuestionario/entrevista contamos con un total de 8 colaboradores que brindaron la información correspondiente.

2. Fuentes secundarias

Para fines de esta investigación en particular se utilizó información interna relacionada con la organización en los diferentes puestos. Además se consultaron libros con bibliografía propia de las áreas de Recursos Humanos. También se utilizó información encontrada en internet.

C. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Para el Manual Descriptivo de Puestos fue necesaria la aplicación de un cuestionario/entrevista a cada uno de los empleados del departamento de Servicios de Nutrición, por lo que se puede concluir, que los sujetos de estudio son los colaboradores del departamento.



D. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

1. Cuestionarios

Se utilizó un cuestionario/entrevista directo estructurado, con el que se proyectó obtener la mayor cantidad de detalles acerca de las funciones y requisitos que exige cada puesto de trabajo.

2. Observación

Se aplicó la técnica de la observación directa a los ocupantes de los cargos para confirmar la información suministrada por los colaboradores de cada área de trabajo, así como para tener una perspectiva más amplia de las diferentes funciones que realiza cada trabajador.

E. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Con la información recolectada mediante el método del cuestionario/entrevista se procedió a analizar la información y digitar las respuestas con el formato establecido por el Manual. La información obtenida sirvió para iniciar con la elaboración de los perfiles de puesto.

F. Tipos de investigación

1. Investigación Descriptiva:

En el estudio se pretende detallar de forma clara y objetiva las actividades que desarrollan los empleados en el Departamento de Servicios de Nutrición, así como los objetivos, el alcance y las responsabilidades que contiene cada procedimiento,



Capítulo III. Marco Metodológico

para que la realización de las diferentes tareas se lleve a cabo de forma correcta y eficiente.

Esta investigación es una herramienta de gran utilidad para conocer los procedimientos actuales del área, se identifiquen las variables importantes, se valore los procedimientos actuales y se haga una propuesta mejorada a la administración.

2. Investigación Exploratoria

La investigación fue realizada a través de la observación de las diferentes formas en que se desarrollen los procedimientos en el Departamento de Servicios de Nutrición, con el propósito de comprender el proceso real bajo el cual se lleva a cabo el cumplimiento de las tareas designadas a los colaboradores y con ello poder contar con una opinión justificada para la realización de la propuesta del manual descriptivo de procedimientos.

Para esta tarea se inicia con la introducción directa en la ejecución de labores, con el fin de observar el nivel de dificultad de estas y con ellos proponer basado en un hecho conocido y estudiado.

Posteriormente, se da la implementación de un cuestionario/entrevista. Las respuestas permiten describir paso a paso la secuencia lógica a seguir para que un determinado trabajo se ejecute de la forma más eficiente que se pueda, dando origen con esto a la propuesta que se pretende presentar ante la administración del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

G. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información fueron los colaboradores del Departamento de Servicios de Nutrición, que ejecutan los procedimientos que conforman el Manual Descriptivo de Puestos.

1. Fuentes primarias o directas

La información se recopiló de la siguiente manera:

- b. Observación:** Se observó a los trabajadores del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior en la ejecución de sus tareas diarias.
- c. Cuestionario:** Se aplicó un cuestionario/entrevista, que mostraba las características necesarias para recolectar información veraz de los procedimientos, ver [Apéndice 2. Cuestionario](#), el cuál fue aplicado de forma dirigida a los encargados directos de los diferentes procedimientos, con la finalidad de obtener de fuente segura la secuencia de los pasos realizados en cada procedimiento que se lleva a cabo en la organización.

2. Fuentes secundarias

Para fines de esta investigación en particular se utilizó información interna del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior (reglamentos, documentos y manuales), así como información escrita por otros investigadores y internet. Además se utilizaron proyectos de graduación elaborados por estudiantes del ITCR que abordan el tema en cuestión y que enriquecen el contenido del presente trabajo.



H. SUJETOS DE INVESTIGACIÓN

Para este caso, correspondió a las personas involucradas directamente en el desarrollo de los procesos a documentar, los empleados que pertenecen al Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

I. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas de investigación utilizadas para la recolección de información fueron:

1. Cuestionario/Entrevista

Para la búsqueda de la información y estructuración de los procedimientos que actualmente posee el Departamento de Servicios de Nutrición, fue desarrollado un documento que contemplara de forma detallada, preguntas sobre la manera en que los trabajadores realizan las tareas que fueron asignadas por la administración, o el encargado directo, según corresponda, el departamento al cual estos pertenecen.

Dicho cuestionario/entrevista proporcionó información veraz y de alta calidad para que al desarrollar el Manual de Procedimientos, se incluyera cada punto de relevancia en la aplicación y cumplimiento de las tareas por parte de los colaboradores.

Con la aplicación del cuestionario/entrevista lo que se pretendía cubrir eran las necesidades de los empleados y las carencias de los procedimientos que no se podían cubrir al aplicar el cuestionario por separado; esto se hizo con la finalidad de tener fundamentos para proponer un manual de procedimientos que no solo se ajuste a los requisitos de la administración de la compañía, sino también a las necesidades de los trabajadores.



Capítulo III. Marco Metodológico

2. Observación

Mediante la aplicación directa en la ejecución de cada proceso, permitió corroborar el desglose de actividades proporcionadas por los sujetos información mediante el instrumento seleccionado.

J. APLICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ANÁLISIS

Las técnicas de análisis surgen a raíz de la información que se obtuvo una vez realizada la aplicación de los cuestionarios y las entrevistas a las que fueron sometidos los responsables directos del desarrollo de las tareas que se llevan a cabo en los diferentes procesos del Departamento de Servicios de Nutrición, con el propósito de tener presente la realidad en que se llevan a cabo los procedimientos.

Todo esto con el propósito de formular una propuesta basada en la realidad de la situación que se vive día a día en la empresa y proporcionar un Manual de Procedimientos que se adapte y cumpla con lo esperado por la administración para mejorar el rendimiento en los procedimientos.

K. METODOLOGÍA APLICADA POR CADA CAPÍTULO

1. Generalidades de la investigación.

El desarrollo de esta sección de trabajo se llevó a cabo a través de una entrevista con el señor Winston Alvares, Administrador del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, con el propósito de obtener información completa, correcta y valedera sobre las raíces de lo que hoy es El Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.



Capítulo III. Marco Metodológico

2. Marco teórico

Para la recolección de la información del Marco Teórico se hizo una exhaustiva investigación de los diferentes aspectos relacionados con los manuales descriptivos de procedimientos, en diferentes obras literarias, escritas por autores de gran conocimiento y renombre en el tema de administración, formulación de proyectos y descripción y análisis de procedimientos; como podría apreciarse a la bibliografía a la que se hace referencia.

Por otra parte; también se investigó en base de datos confiables que están a disposición vía internet; información cuyos autores son profesionales de gran prestigio a nivel internacional, que han decidido compartir sus obras literarias con el mundo, para dar a conocer su punto de vista con respecto a lo que se podría generar con lo que se trabaja con las buenas prácticas administrativas.

3. Marco metodológico

En el desarrollo de este apartado se tomo en consideración los requisitos establecidos por el Instituto Tecnológico de Costa Rica, para cumplir a cabalidad con los lineamientos de calidad exigidos al desarrollar una propuesta de un manual de puestos para el departamento y un manual de procedimientos para el área de alimentación del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Requisitos que orientan a los estudiantes practicantes; que optan por el título de Bachiller en Administración de Empresas, al desarrollo de un documento formal que cuente con características de fácil comprensión para los lectores de la propuesta.

4. Manual de Puestos



Capítulo III. Marco Metodológico

La recolección de información se obtuvo mediante la aplicación de un cuestionario a los sujetos involucrados en la ejecución de sus tareas, dicho instrumento contiene una serie de preguntas que permiten recolectar los datos necesarios para la elaboración del manual. Una vez recolectada la información se procedió al análisis y documentación de la misma con base en la estructura solicitada por la Escuela de Administración de Empresas.

El Manual de Puestos desarrollado contiene una codificación predeterminada, la cual se planteó de la siguiente manera:

Se aplicó para cada puesto un código predeterminado el cuál fue asignado por el Departamento de Recursos Humanos, este se estableció respetando lo siguiente:

Los puestos se encuentran codificados según el organigrama del personal que se diseñó para el departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, estos códigos responden a las iniciales en mayúscula de la jefatura inmediata, seguido por un número de dos dígitos que representan su posición dentro de la línea de mando de cada jefatura, a continuación se detallan los puestos con sus respectivos códigos:

Tabla 8. Codificación de Puestos del Departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Código	Nombre del Puesto
CSN.00	Coordinador de Servicios de Nutrición
CSN.01	Jefe de Cocina
JC.00	Asistente Administrativo
JC.01	Bodeguero
JC.02	Cocinero Uno
CU.00	Cocinero Dos
CU.01	Cocinero Tres
CUD.00	Auxiliar de Cocina

Fuente: Elaboración propia, 2011



a. Etapas del Proceso Administrativo

A continuación se hará referencia a las etapas que permitieron desarrollar el presente Manual de una manera óptima en aspectos de orden, tiempo, secuencia de actividades y todos aquellos elementos que de una u otra manera conllevaron a que paso a paso el proyecto fuera elaborado exitosamente.

Las etapas detalladas aplican para el desarrollo del proyecto de manera integral, tanto para la estructura general como para el manual aquí presentado.

Etapas de planeación y Etapa de preparación

- Planeación de aspectos preliminares: Al iniciar el proyecto se contó con una reunión previa con el señor Don Oscar Rojas, coordinador del Departamento de Servicios de Nutrición y luego se realizó una reunión con Marilyn Sánchez Alvarado, asesora del trabajo para hacer el planteamiento de los objetivos de acuerdo a la necesidad que presentaba el departamento de contar con un Manual Descriptivo de Procedimientos
- ◆ También se revisó la estructura de cada uno de los puestos que se encuentra en el departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior, para saber acerca de este, y de sus actividades y procedimientos que hay en este.
- Redacción de las generalidades de la empresa: Con la ayuda del coordinador de Servicios de Nutrición se procedió a darle forma al organigrama del personal de la empresa. Cabe mencionar que se facilitaron documentos con información básica del Departamento de Servicios de Nutrición, con dichos documentos, se realizó una base en la cual se analizó

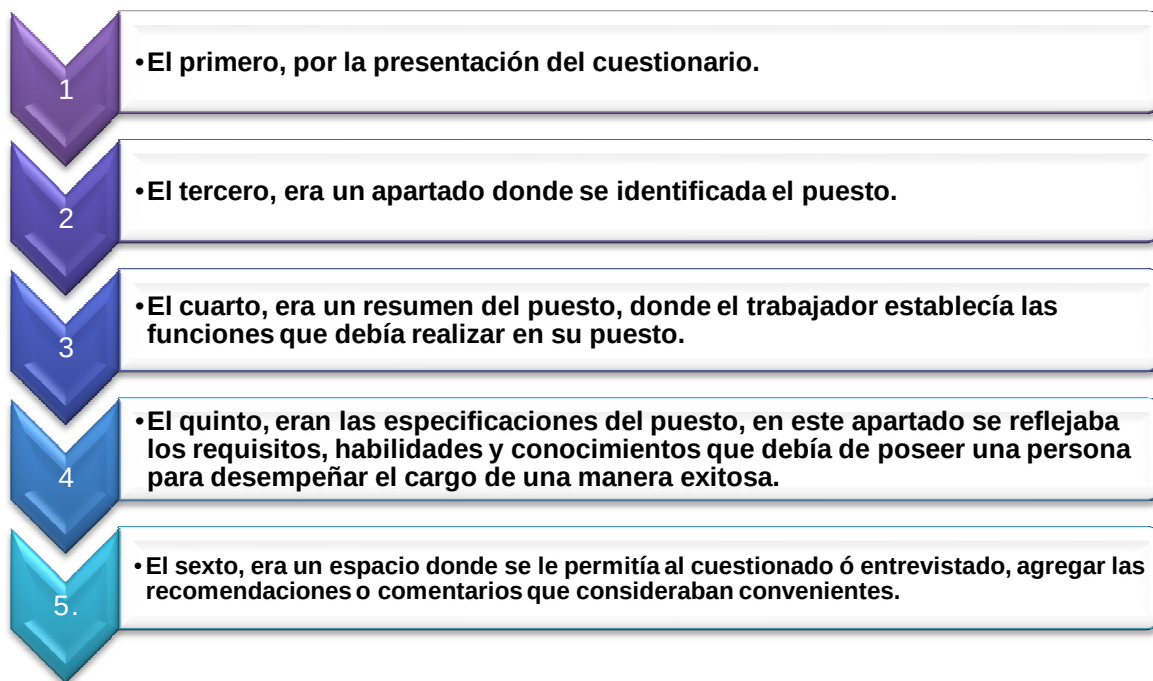


Capítulo III. Marco Metodológico

y redactó un marco de referencia que indica la historia y el que hacer del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

- Recopilación de la información para el marco teórico: Para la preparación de la investigación, se acudió a fuentes de información que accedieran establecer y dar validez al estudio.
- Identificación de puestos: Se identificó los diferentes puestos existentes en el departamento de Servicios de Nutrición y el nivel jerárquico que poseían en la estructura organizativa del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.
- Definición de la estructura: Se definió la estructura, bajo la cual se iba a trabajar la descripción de puestos.
- Diseño de instrumentos para la recolección de la información: Se prosiguió a diseñar el instrumento necesario para recoger la información que se pretendía para alcanzar los objetivos de la investigación.

El cuestionario/entrevista que se elaboró estuvo conformado de cinco apartados:

Ilustración 20. Apartados del cuestionario

Fuente: Elaboración propia, 2011

Etapas de ejecución

- Recolección de la información: El cuestionario de la descripción de puestos, fue realizado por medio de una entrevista a cada uno de los colaboradores del Departamento de Servicios de Nutrición, en forma personal por parte de la investigadora. El tiempo para realizar el cuestionario/entrevista fue de aproximadamente 40 minutos. Luego de que se aplicaron los cuestionarios/entrevistas, se realizó una revisión con el jefe inmediato de cada una de las personas que desempeñan un puesto en la empresa y que están bajo su supervisión. Posteriormente se avaló por el Gerente Administrativo de la empresa.
- Procesamiento y análisis de datos: Una vez que se recolectó y se revisó la información, se procedió a ordenarla y analizarla, para llevar a cabo la



Capítulo III. Marco Metodológico

elaboración del Manual Descriptivo de Puestos del departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

- ◆ *Elaborar el Manual Descriptivo de Puestos del departamento de Servicios de Nutrición:* Una vez realizado el procesamiento y análisis de la información recolectada se prosiguió a elaborar el Manual.
- ◆ *Revisión:* Por último se sometió a revisión de los colaboradores y aprobación de la jefatura correspondiente, las descripciones de los puestos.

Lo anterior expuesto indica los diferentes puntos que definen en la metodología con que se procedió a elaborar este documento.

5. Manual Descriptivo de Procedimientos

Para la obtención de información se utilizó un cuestionario que se les aplicó a los sujetos involucrados en la ejecución de los procesos a documentar. Dicha herramienta contiene una serie de preguntas que permiten recabar los datos necesarios para la elaboración del manual. Una vez recolectada la información se procedió al análisis y documentación de la misma.

Al finalizar con la aplicación, recolección y análisis de la información, se procedió a pedirle a la encargada de gestión del sistema la codificación correspondiente a cada proceso.

Codificación de procesos

Se asignó la codificación de la siguiente manera

GS-05: Revisión por la dirección.

GS-04: Acciones Correctivas Y Preventivas



Capítulo III. Marco Metodológico

19.00.004.2005: Auditoria de Gestión.

Tabla 9. Codificación de Procedimientos

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
GS-05	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
GS-05	Planificación del menú
GS-04	Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.
GS-04	Revisión del menú
GS-04	Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)
GS-04	Elaboración de la planilla
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
GS-04	Distribución de insumos al personal de cocina
GS-04	Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.
GS-04	Preparación preliminar de alimentos
19.00.004.2005	Preparación de alimentos
19.00.004.2005	Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores
GS-04	Preparación y entrega de bandejas
GS-04	Reposición de alimentos e instrumentos
GS-04	Reposición de bandejas
19.00.004.2005	Tratamiento de residuos
19.00.004.2005	Control de Plagas
19.00.004.2005	Supervisión de la distribución de alimentos
GS-05	Planificación del almacén, registro y control de insumos
GS-05	Solicitud de insumos a los proveedores.
GS-04	Recepción de insumos a los proveedores
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos perecederos
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos no perecederos
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
GS-04	Toma física del inventario, relleno del inventario
GS-04	Actualización de inventario
19.00.004.2005	Funcionamiento del comedor



Capítulo III. Marco Metodológico

19.00.004.2005	Visita técnica a los comedores
GS-05	Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.
	Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición.

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, es importante mencionar que el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior cuenta con un formato estándar para los procedimientos que se realizan en los diferentes departamentos. Dicho formato no utiliza diagramas de flujos, debido a que es política del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE Central), la no utilización de los mismos.

Con lo que respecta a la estructura del formato de procedimientos que se siguió para la elaboración del manual de Procedimientos, es importante recalcar los pasos que se siguieron para la elaboración de este:

Se elaboró los siguientes encabezados para cada procedimiento:

Este encabezado se colocó en la primera página del procedimiento, que va junto al índice.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código:
	Título .		Versión:
			Página
Solicitud de cambio N°:	Elaborado por:	Aprobado por:	Rige a partir de



Capítulo III. Marco Metodológico

El segundo encabezado se colocó de la página 2 en adelante.

		Versión	Código
		Página	

Se tomaron en cuenta los siguientes puntos:

- **Logo:** Se colocó el logo oficial del ICE en el margen izquierdo del encabezado, el color del logo es negro para seguir con el formato estándar de procedimientos de Proyectos ICE.
- **Versión:** La versión es para identificar los documentos que se hayan realizado. En este caso como no había documentos anteriores en el departamento de Servicios de Nutrición se enumeró con el número 1.
- **Página:** Se incluyó la página en el encabezado para facilitarle la búsqueda de un determinado procedimiento al lector.
- **Código:** En el encabezado se indicó el código correspondiente al procedimiento, en este caso se le asignó a cada procedimiento el siguiente código **MT-PHBI-SG-01**.
MT: Método de trabajo
PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior
SG: Servicios Generales donde se encuentra incluido el área de alimentación.
01: La numeración llevó un orden establecido, en este caso como se trata de un manual se inició colocando 01 al procedimiento #1, 02 al #2 y así sucesivamente hasta finalizar con el procedimiento # 31.
- **Título:** Se colocó el nombre del procedimiento.



Capítulo III. Marco Metodológico

- **Solicitud de cambio N°:** en este apartado se indicó el código de solicitud de cambio para el procedimiento, en este caso como es un documento original se indicó que no aplica.
- **Elaborado por:** Se indicó el departamento al que pertenece la persona que elabora el procedimiento.
- **Aprobado por:** Se escribió el departamento que aprueba el procedimiento y se indicó de una vez a la Administración del Proyecto o Dirección del Proyecto, (que dan la aprobación a los procedimientos).
- **Rige a partir de:** Se indicó la fecha en que se pondrá en marcha el procedimiento.

Además se definieron aspectos como:

1. PROPÓSITO Y ALCANCE.

En este apartado se estableció el objetivo del documento y se definieron las áreas o actividades dentro de la UEN PYSA que lo aplicarán.

2. DOCUMENTOS APLICABLES.

En esta tabla se incluyeron los documentos indispensables para la utilización del documento. Si no existían documentos aplicables, se incluía la leyenda: “No aplica” en este apartado. Cuando se trataba de textos pequeños o tablas, se incluía extractos del documento, siempre que se respeten los derechos de propiedad intelectual.

Además se indicó el código y el nombre del documento ó registro. Para los registros de origen externo únicamente se indicó su nombre. Los códigos se definieron de la siguiente manera, por ejemplo:

19.00.004.2005, Visita técnica a los comedores.



Capítulo III. Marco Metodológico

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

3. POLÍTICAS

Contemplaron las directrices que emite la organización que rigen el procedimiento a describir.

4. RESPONSABILIDADES POR SU PUESTO

Se especificó cuáles son las responsabilidades que le competen a cada parte en la aplicación del documento.

5. TÉRMINOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Términos que son utilizados dentro del documento y fueron explicados para una mejor comprensión del mismo. Aquí se anotaron las definiciones técnicas de cada proceso.

Si aplica se deben consultar los términos generales definidos en el MGD-TD “Términos y definiciones del Sistema”

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO O CONTENIDO.

En este apartado se indicó las responsabilidades que le competen a las diferentes partes que participan en el proceso que se regula. Además, las actividades o procesos que se intenta documentar.

Para el desarrollo de la tabla de contenido se pudo requerir el uso de “títulos”, por lo que se muestran a continuación dos ejemplos de su utilización.

6.1. Ejemplo del título 2



Capítulo III. Marco Metodológico

6.2. Ejemplo del título 3

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos considerados como base al momento de la elaboración del documento pero cuyo contenido no es indispensable para su aplicación. Pudieron ser procedimientos de este manual o procedimientos del P.H. Balsa Inferior que aplican en este manual de procedimientos.

El código dependió si es un documento externo al manual (ya tienen el código asignado) ó es un procedimiento de este mismo manual. (**GS-05**: Revisión por la dirección, **GS-04**: Acciones Correctivas Y Preventivas, **19.00.004.2005**: Auditoria de Gestión.)

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL DE REGISTROS.

Se tiene un formulario de control para los registros de los procedimientos del departamento donde se indicó lo siguiente:

- Código y nombre del registro:** Se Indicó el código y el nombre del registro, para los registros de origen externo únicamente se indicó su nombre. Los códigos se definieron de la siguiente manera, por ejemplo:
 El código asignado al procedimiento uno en el encabezado fue el siguiente **MT-PHBI-SG-01**, de ahí se determinó si este procedimiento es uso interno **R01-PHBI-SG-01** ó **F01-PHBI-SG-01** para uso externo con demás departamentos del P.H. Balsa Inferior. Una vez obtenida esta información se colocó este código en el control de Registro si así lo ameritaba.



Capítulo III. Marco Metodológico

- **Responsable de su archivo:** Se Indicó el (los) puesto(s) de trabajo del responsable(s) de recolectar y mantener el registro. Por ejemplo:
Asistente Administrativo.
- **Modo de indización y archivo:** Se indicó el modo de ordenar el registro para facilitar su acceso, el cual pudo ser mediante el código, fecha, cliente, producto, proveedor, proceso, equipo u otro, siguiendo lo establecido en el **GS-01 Procedimiento para la elaboración, control y distribución de los documentos del sistema.** Por ejemplo:

Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.

- **Acceso autorizado:** Se indicó los puestos de trabajo que están autorizados a consultar los registros. Por ejemplo:

Coordinador de Servicios de Nutrición, y si se dejó abierto seria Personal Autorizado.

- **Tiempo de conservación:** Se indicó el tiempo de vigencia administrativa del registro en caso de un Centro de Servicio o la duración estimada del Proyecto. Por ejemplo:

Durante la duración del P.H. Balsa Inferior.

Lo que se pretendía con este control es compilar y esquematizar la información de los registros de los procedimientos con el fin de facilitar el acceso y el análisis de la información.

El control de registro se obtuvo de formatos previamente establecidos y aportados por la empresa.



Capítulo III. Marco Metodológico

A continuación se muestra el formato utilizado de control de registro de los procedimientos del departamento:

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE ALMACENAMIENT O Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO CONSERVACIÓN

9. CONTROL DE CAMBIOS.

Hizo referencia a la solicitud de cambio que dio origen a la nueva versión, en la cual se adjuntó el documento original con los cambios realizados. Por ejemplo:

En este caso, no aplica en este apartado ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y A PROBABACIÓN.

Se anotó los nombres de personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del documento. Por ejemplo:

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
REVISÓ	FIRMA	FECHA
APROBÓ	FIRMA	FECHA



Capítulo III. Marco Metodológico

10. ANEXOS.

Aquí se anotó el código y nombre de todos los documentos que se anexaron como parte del procedimiento, instructivo o método, ya sea formato, anexo, registro u otro.

Los documentos que se anexaron pudieron ser los mismos procedimientos del manual o documentos externos a este.

Con respecto a los procedimientos se indicó el código, ya que es requisito del formato de procedimientos establecido en el P.H. Balsa Inferior.

- Código: El código se asignó tomando en cuenta el código establecido en el encabezado de cada procedimiento y se revisó si el anexo a incluir es para uso del departamento únicamente ó es para el uso de este con otros departamentos. Por ejemplo:

*El código asignado al procedimiento uno en el encabezado es el siguiente **MT-PHBI-SG-01**, de ahí se determinó si el anexo en este procedimiento es uso interno **R01-PHBI-SG-01** ó **F01-PHBI-SG-01** para uso externo con demás departamentos del P.H. Balsa Inferior.*

Estos documentos forman parte integral del presente procedimiento.

CÓDIGO	NOMBRE

Luego de que se facilitó la codificación de cada procedimiento, se procedió a revisar las respuestas dadas por los colaboradores para el levantamiento de



Capítulo III. Marco Metodológico

procesos. Además de revisar las dudas que se presentaron por medio de entrevistas con los colaboradores tomando como base el cuestionario elaborado.

Una vez aclaradas las dudas y con el visto bueno de la profesora guía se inicia la confección del Manual Descriptivo de Procedimientos. Este contiene las tablas donde se detalla la secuencia de pasos para cada procedimiento.

1. Conclusiones y recomendaciones

Para este capítulo se estipuló como ideal, redactar las conclusiones y recomendaciones conforme fueran surgiendo en el transcurso y desarrollo del trabajo.

Además se elaboraron los apartados de literatura consultada, anexos, apéndices; los cuáles tienen como finalidad brindar información pertinente acerca de las bibliografías consultadas, y documentos que se utilizaron para la elaboración del trabajo.



L. Cronograma de Actividades

Se realizó un cronograma de las actividades que se realizaron conforme fueron pasando las etapas de la elaboración de la práctica de Especialidad.

Tabla 10. Cronograma de actividades

Se realizó	Fecha	Actividades
1.	15-24 de agosto	-Se procede a conocer las actividades que se realizan en el departamento de Administración del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior. En una reunión con la profesora asesora Marilyn Sánchez Alvarado y el encargado del área, se definen los criterios a documentar en el Manual de Procedimientos.
2.	24- 28 de agosto	Se recolecta información concerniente para la elaboración de las generalidades de la investigación, incluyendo aquellos documentos que se consideraban importantes de mencionar a parte de los requeridos según lo establecido por la escuela de Administración de Empresas del Instituto Tecnológico de Costa Rica. Inicia la elaboración del marco teórico, el cuál contiene los aspectos desarrollados en el presente proyecto. Para su elaboración se consultaron libros, páginas web y proyectos de graduación.
3.	29 de agosto- 18 septiembre	Se concluyó la elaboración del Marco teórico. Durante este periodo, se procede a la revisión del Proyecto Final de Graduación de la estudiante Tatiana Zúñiga, el cuál sirvió como base para aspectos metodológicos de este trabajo. Se confecciona la herramienta para la recolección de información.
4.	19-24 de septiembre	Se definieron los elementos metodológicos que permitieron el desarrollo de cada uno de los apartados del presente trabajo. Se inició la recolección de información mediante la entrega de los cuestionarios tanto al departamento como al área de alimentación



Capítulo III. Marco Metodológico

		y a las entrevistas realizadas para conocer a fondo las tareas de cada puesto así como el perfil requerido y los procedimientos en cuestión. Continúa la aplicación de cuestionarios y entrevista.
S.	25 de septiembre al 26 de octubre.	Con la información recabada, se inicia definiendo el perfil de los puestos en estudio así como el levantamiento de procedimientos en el área.
		Se sigue con la documentación de los puestos y procedimientos. Además de solicitar documentos internos/externos, así como formularios que se requieren para la ejecución del puesto y el procedimiento.
		Se utiliza la observación directa a las tareas que realiza cada trabajador así como el proceso para verificar la correcta descripción del mismo.
		Se elabora el Manual de Puestos para el departamento así como el manual de Procedimientos.
		Continúa la elaboración del Manual de Puestos y de Procedimientos.
		Se finaliza con el manual de Puestos y el Manual de Procedimientos. Se entrega a la profesora asesora para su revisión y corrección. Además se realizan las correcciones indicadas por la asesora.
		Se finaliza el Manual de Puestos y Procedimientos.
		Se redactan las conclusiones, recomendaciones, y demás detalles de formato que fueron necesario, corregir o agregar.

Fuente: Elaboración propia, 2011.

Capítulo VI

Manual Descriptivo de Puestos

.....





Capítulo IV. MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS

Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

Introducción

El Manual Descriptivo de Puestos es un documento que contiene, en forma genérica, las especificaciones y descripciones de los puestos para el departamento de Servicios de Nutrición del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

El manual se basa en hacer una descripción de los aspectos más significativos de los puestos que posee el departamento, como lo son las tareas, los deberes y las responsabilidades del mismo. Además de realizar un análisis que indica los requisitos que el aspirante necesita cumplir, así como las condiciones del mismo.

El Manual de Puestos es el documento oficial con base en el cual se realizan los procesos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación y desarrollo, evaluaciones de desempeño, entre otros y presenta la información sobre el perfil que debe de tener el personal de la institución, describe la identificación del puesto, las relaciones de autoridad, conocimientos y aptitudes de cada puesto.



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

A. Estructura del Manual de Puestos

A continuación se presenta la estructura que tendrá el manual de puestos:

Nombre del Puesto	Código
1. Datos Generales del Puesto	
Departamento o unidad	Jefe inmediato
2. Descripción genérica del puesto	
3. Descripción específica del puesto	
4. Requisitos y competencias laborales	
a) Formación académica requerida	
b) Experiencia	
c) Destrezas	
d) Habilidades	
e) Aptitudes y actitudes para el puesto	
f) Responsabilidades a. Por supervisión ejercida b. Por contactos internos y externos c. Por manejo de materiales, herramientas y equipo d. Por información confidencial	
5. Condiciones de trabajo	
Condiciones ambientales	Esfuerzo físico



B. Manual de Puestos

Coordinador de Servicios de Nutrición		CSN.00
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad Servicios de Nutrición		Jefe inmediato Administrador del Proyecto.
2. Descripción genérica del puesto		
Planear, organizar, dirigir, supervisar la gestión del departamento de Servicios de Nutrición, velando por el funcionamiento y el seguimiento de las funciones y procesos, para alcanzar el uso eficiente y eficaz de los recursos.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Administrar la gestión del departamento de Servicios de Nutrición, velando por las políticas y reglas del departamento. 2. Organizar el personal de cocina 3. Mantener reuniones con el personal. 4. Planear estrategias que permita dar seguimiento 5. Evaluación de operaciones del departamento. 6. Mantener una relación constante con otros departamentos del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior. 7. Supervisar la limpieza en general 8. Confección de pedidos 9. Cotización de compras en general tanto utensilios como alimentos. 10. Confección del menú		
4. Requisitos y competencias laborales		
a) Formación académica requerida		
Bachiller en artes culinarias, ó carrera afín.		

**b)Experiencia**

Tres o más años en puestos afines, con un amplio conocimiento de los sectores internos y externos del negocio.

c)Destrezas y habilidades

Capacidad para relacionarse con las personas, en forma oral o escrita, destrezas en el uso de equipo especializado y complejo, capacidad analítica y creadora, ingenio, juicio y criterio.

e)Aptitudes y actitudes para el puesto

1. Trabajo en equipo
2. Compromiso y responsabilidad
3. Disponibilidad para trabajar horario extra
4. Puntualidad
5. Confiabilidad
6. Apertura al cambio
7. Capacidad de organización
8. Capacidad de planeación y priorización
9. Facilidad para el aprendizaje rápido
10. Capacidad de negociación
11. Seguridad en sí mismo
12. Trabajar en base a objetivos
13. Facilidad de comunicación
14. Orientación al servicio al cliente

f)Responsabilidades**e. Por supervisión ejercida**

La supervisión del personal demanda de un 80% o más de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionario (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.

f. Por contactos internos y externos



Internos: Principalmente con las jefaturas; generalmente con toda la fuerza de trabajo.

Externos: Proveedores

g. Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, comidas, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

● **Por información confidencial**

La naturaleza de la gestión le atribuye el manejo de información de carácter confidencial.

5. Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

Condiciones generalmente buenas, aunque no está exento de algunos riesgos de trabajo propios del desplazamiento hacia las demás áreas de la organización.

Esfuerzo físico

El trabajo se lleva a cabo bajo una posición relativamente cómoda y requiere de un mínimo esfuerzo físico.



Jefe de cocina		CSN.01
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Coordinador de Servicios de Nutrición	
2. Descripción genérica del puesto		
Tiene a cargo la cocina con la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las funciones de los colaboradores a su cargo.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Revisar el menú del día.		
2. Supervisar que el desayuno este bien		
3. Revisar las hojas de despacho de los servicios de café		
4. Preparar el despacho de los almuerzos de campo		
5. Revisar la barra para los servicios de almuerzo		
6. Atender y Resolver las quejas del personal		
7. Supervisar que el comedor 1 quede totalmente limpio.		
8. Emitir sanciones en los casos que se requieran.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Diplomado en artes culinarias o un técnico medio en gastronomía.		
b)Experiencia		
Dos años o más en puestos a fines.		
c)Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura, capacidad para relacionarse con las personas en forma oral y escrita. Además de destrezas en el uso de equipo especializado y complejo, juicio y criterio.		

**e) Aptitudes y actitudes para el puesto**

1. Capacidad de planeación y priorización
2. Facilidad para aprender rápido
3. Capacidad de negociación
4. Seguridad en sí mismo
5. Trabajar en base de metas u objetivos
6. Puntualidad

f) Responsabilidades**h. Por supervisión ejercida**

La ejecución de sus labores requiere de la supervisión de personal en un 40% a un 80% de su jornada laboral.

i. Por contactos internos y externos

Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros que no son del departamento al que pertenece.

j. Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, comidas, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

k. Por información confidencial

Maneja información confidencial pero es conocida por otros puestos a nivel del departamento.

5. Condiciones de trabajo**Condiciones ambientales**

Condiciones generalmente buenas, aunque no está exento de algunos riesgos de trabajo propios del desplazamiento hacia las demás áreas

Esfuerzo físico

El trabajo se lleva a cabo bajo una posición relativamente cómoda y requiere de un mínimo esfuerzo físico.



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

de la organización.	
---------------------	--



Asistente Administrativo		JC.00
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Jefe de cocina	
2. Descripción genérica del puesto		
Realizar todo tipo de labores asistenciales al jefe de cocina (digitación, reporte de almuerzos, reuniones seguridad ocupacional, conteo mensual de alimentación del plantel y proyecto, inspección de los comedores del proyecto, entrega de almuerzos comedor.), confección de planilla.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Informar la convocatoria de reuniones, capacitaciones y otra información importante		
2. Realizar otras tareas propias o similares a su puesto cuando condiciones especiales así lo requieran.		
3. Atender llamadas y consultas de los clientes relacionados con el área de planillas.		
4. Confeccionar las planillas.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Técnico medio en Administración de Empresas con conocimiento de Recursos Humanos		
b)Experiencia		
Al menos 1 año en puestos afines		
c)Destrezas		
Habilidad para expresarse oralmente y por escrito, habilidades manuales y contenidos básicos y de escritura, destreza en el uso de equipo especializado y complejo, juicio y criterio para tomar decisiones.		
e)Aptitudes y actitudes para el puesto		



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

1. Capacidad analítica y creadora, discreción.
2. Capacidad de organización
3. Facilidad para el aprendizaje rápido
4. Capacidad de negociación
5. Capacidad de análisis
7. Seguridad en sí mismo
8. Trabajar con base en objetivos
9. Facilidad de comunicación
10. Trabajo en equipo
11. Compromiso y responsabilidad
12. Disponibilidad para trabajar horas extras
13. Puntualidad

f) Responsabilidades

l. Por contactos internos y externos

Relaciones de trabajo con personas internas o externas al P.H. Balsa Inferior, para la solicitud o suministro de información al servicio al cliente.

m. Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Es responsable únicamente por los materiales, documentos y equipos que utiliza personalmente en su trabajo.

n. Por información confidencial

Tiene la responsabilidad por el manejo de información confidencial esporádicamente.

5. Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

Condiciones generalmente buenas, aunque no está exento de algunos riesgos de trabajo propios del desplazamiento hacia las demás áreas

Esfuerzo físico

El trabajo se lleva a cabo bajo una posición relativamente cómoda y requiere de un mínimo esfuerzo físico.



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

de la organización.	
---------------------	--



Bodeguero		JC.01
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Jefe de cocina	
2. Descripción genérica del puesto		
Tiene a cargo la bodega con la responsabilidad de llevar un control de inventario exacto.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Revisar facturas de productos entrantes de proveedores junto al almacén.		
2. Distribuir los insumos al jefe de cocina, cocineros y auxiliares de cocina		
3. Acomodar el producto entrante		
4. Llevar un control del producto entrante y saliente.		
5. Solicitar insumos al Coordinador de Servicios de Nutrición.		
6. Mantener la limpieza en la bodega.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Conclusión de estudios de Educación Diversificada, (Quinto año de Colegio)		
b)Experiencia		
Dos años o más en puestos a fines.		
c)Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura, capacidad para comunicarse con las personas en forma oral y escrita. Además de destrezas en el uso de equipo especializado y complejo, juicio y criterio.		
e)Aptitudes y actitudes para el puesto		
1. Capacidad de planeación y priorización		
2. Facilidad para aprender rápido		
3. Capacidad de negociación		
4. Seguridad en sí mismo		



5. Trabajar en base de metas u objetivos

6. Puntualidad

f) Responsabilidades

- **Por contactos internos y externos**

Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros que no son del departamento al que pertenece.

- **Por manejo de materiales, herramientas y equipo**

Es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas(almacén)

- **Por información confidencial**

Maneja información confidencial pero es conocida por otros puestos a nivel de departamentos.

5. Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

Condiciones poco cómodas.

Esfuerzo físico

Incluye la aplicación del esfuerzo físico constante en la limpieza de la bodega y equipos (cámaras de enfrió).



Cocinero 1		JC.02
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Jefe de Cocina	
2. Descripción genérica del puesto		
Supervisar al personal de cocina, supervisar la pre elaboración de alimentos así como la elaboración. Verificar el número de personas que se les da el servicio de alimentación (desayuno, café, almuerzo, cena).		
3. Descripción específica del puesto		
1. Asignar las funciones diarias que le corresponde a cada subordinado.		
2. Coordinar el número de personas que se les brindará el servicio.		
3. Coordinar y dirigir el proceso de preparación y preparación de alimentos.		
4. Verificar si las comidas fueron entregadas a tiempo y si faltaron o sobraron. .		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Técnico en Gastronomía o Artes Culinarias.		
b)Experiencia		
Un año o más en puestos similares.		
c)Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura, capacidad para relacionarse con otras personas, en forma oral o escrita. Destrezas en el uso de equipo especializado y complejo, juicio y criterio para la toma de decisiones.		
e)Aptitudes y actitudes para el puesto		
1. Capacidad analítica y creadora		
2. Capacidad de planeación y priorización		
3. Facilidad para aprender rápido		



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

4. Capacidad de negociación
5. Seguridad en sí mismo
6. Trabajar con base a metas u objetivos
7. Puntualidad
8. Orientación del servicio al cliente.

f) Responsabilidades

• Por supervisión ejercida

La supervisión del personal, demanda menos de un 40% de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionaria (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.

• Por contactos internos y externos

Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros de que no son del departamento al que pertenece.

• Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

• Por información confidencial

No maneja información confidencial.

5. Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

El trabajo se realiza en un área cómoda.

Esfuerzo físico

El trabajo requiere de poco esfuerzo físico.



Cocinero 2		CU.00
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Cocinero 1	
2. Descripción genérica del puesto		
Preparar los alimentos. Asignarle funciones a los auxiliares.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Coordinar con su jefe inmediato las funciones que le corresponden		
2. Asignar tareas a sus subordinados.		
2. Pre elaboración de alimentos (lavar alimentos, picar olores, cocinar)		
3. Elaboración de alimentos.		
3. Guardar los restos de alimentos que sobraron en el lugar que le corresponde.		
4. Desechar los restos de comida que se encuentran en mal estado.		
4. Guardar los utensilios una vez que termine las funciones en el lugar correspondiente.		
7. Servir la comida en el bufete.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Conclusión de estudios de Educación Diversificada, (Quinto año de Colegio)		
Técnico en cocina.		
b)Experiencia		
Al menos un año en puestos similares.		
c)Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura,		
capacidad para relacionarse con otras personas, en forma oral o escrita.		
Destrezas en el uso de equipo especializado y complejo, juicio y criterio para la		
toma de decisiones.		

**e) Aptitudes y actitudes para el puesto**

1. Capacidad analítica y creadora
2. Capacidad de planeación y priorización
3. Facilidad para aprender rápido
4. Capacidad de negociación
5. Seguridad en sí mismo
6. Trabajar con base a metas u objetivos
7. Puntualidad
8. Orientación del servicio al cliente.

f) Responsabilidades

- **Por supervisión ejercida**

La supervisión del personal, demanda menos de un 40% de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionaria (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.

- **Por contactos internos y externos**

Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros de que no son del departamento al que pertenece.

- **Por manejo de materiales, herramientas y equipo**

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

- **Por información confidencial**

No maneja información confidencial.

5. Condiciones de trabajo**Condiciones ambientales**

El trabajo se realiza en un área poco cómoda.

Esfuerzo físico

Incluye la aplicación del esfuerzo físico



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

	constante en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos.
--	--



Cocinero 3		CU.01
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad	Jefe inmediato	
Servicios de Nutrición	Cocinero 1	
2. Descripción genérica del puesto		
Pre elaboración de alimentos.		
Supervisar al auxiliar de cocina.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Coordinar con su jefe inmediato las funciones que le corresponden		
2. Pre elaboración de alimentos (lavar alimentos, picar olores, cocinar)		
3. Guardar los restos de alimentos que sobraron en el lugar que le corresponde.		
4. Guardar los utensilios una vez que termine las funciones en el lugar correspondiente.		
5. Alistar las comidas que van para los comedores exteriores.		
6. Ayudar a cargar las comidas a los camiones.		
7. Servir la comida en el bufete.		
8. Supervisar las labores del auxiliar de cocina.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a)Formación académica requerida		
Conclusión de estudios de Educación Diversificada, (Quinto año de Colegio)		
● Manipulación de Alimentos		
b)Experiencia		
De más de 6 meses a 12 meses en puestos de trabajo.		
c)Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura,		
capacidad para relacionarse con otras personas, en forma oral o escrita.		
Destrezas en el uso de equipo especializado y complejo.		

**e) Aptitudes y actitudes para el puesto**

1. Capacidad analítica y creadora
2. Capacidad de planeación y priorización
3. Facilidad para aprender rápido
4. Capacidad de negociación
5. Seguridad en sí mismo
6. Trabajar con base a metas u objetivos
7. Puntualidad
8. Orientación del servicio al cliente.

f) Responsabilidades

- **Por supervisión ejercida**

La supervisión del personal, demanda menos de un 40% de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionaria (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.

- **Por contactos internos y externos**

Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros de que no son del departamento al que pertenece.

- **Por manejo de materiales, herramientas y equipo**

Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.

- **Por información confidencial**

No maneja información confidencial.

5. Condiciones de trabajo**Condiciones ambientales**

El trabajo se realiza en un área poco cómoda

Esfuerzo físico

Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

	mecanismos y equipos de peso moderado.
--	--



Auxiliar de cocina		CUD.00
1. Datos Generales del Puesto		
Departamento o unidad Servicios de Nutrición		Jefe inmediato Cocinero uno y dos.
2. Descripción genérica del puesto		
1. Realizar la limpieza del área de cocina, comedor así como utensilios.		
3. Descripción específica del puesto		
1. Realizar la limpieza completa del comedor, cocina, utensilios, caños, sanitarios, que incluyan paredes, pisos, asegurándose de que queden completamente limpios.		
2. Mantener orden y limpieza en el área del comedor.		
3. Recoger los desechos y trasladarlos al lugar ya asignado.		
4. Reportar y solicitar los materiales de limpieza que se necesiten para la ejecución de sus funciones		
5. Debe de realizar otras funciones propias o similares a su puesto, cuando condiciones especiales y su jefe lo solicite.		
4. Requisitos y competencias laborales		
a) Formación académica requerida		
Tercer ciclo de enseñanza general básico (tercer año de colegio). Cursos de:		
Manipulación de Alimentos. (INA)		
b) Experiencia		
De más de 6 meses a 12 meses en puestos similares.		
c) Destrezas y Habilidades		
Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura, que le permitan el adecuado desempeño del puesto.		
e) Aptitudes y actitudes para el puesto		
1. Capacidad de planeación		



Capítulo IV. Manual Descriptivo de Puestos

2. Facilidad para aprender rápido
3. Capacidad de negociación
4. Seguridad en sí mismo
5. Puntualidad

f) Responsabilidades

• Por supervisión ejercida

No le corresponde la supervisión de personal.

• Por contactos internos y externos

Relaciones de trabajo con compañeros (as) o supervisores inmediatos y con otros que no son del departamento al que labora.

• Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Es responsable solamente de los materiales, documentos, equipos y herramientas que utiliza personalmente en su trabajo.

• Por información confidencial

No maneja información confidencial

5. Condiciones de trabajo

Condiciones ambientales

Condiciones regulares, está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades.

Esfuerzo físico

La aplicación de la fuerza es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o por la realización de actividades de limpieza.

Capítulo V

Manual de Procedimientos





CAPITULO V. MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS

El presente capítulo muestra en detalle el flujo de los procesos de las actividades desarrolladas por el área de alimentación del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

El Manual Descriptivo de Procedimientos se divide en dos partes, la primera es la parte de levantamiento de los procedimientos, donde se detalla la información brindada por cada colaborador del proceso que desempeña; y el segundo es ya la parte de Análisis, donde se realizan los ajustes para que el desarrollo de cada uno de los procesos que se presentan en el manual sean completos, precisos y apegados a las necesidades de la institución, en esta parte se elaboran la representación gráfica de cada procedimiento y se crean formularios o se modifican los ya establecidos a los procesos que así lo requieran.



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

A. Codificación de procesos

La codificación de procedimientos consiste en revisar los procedimientos, clasificarlos y asignarles la codificación tomando en cuenta los siguientes aspectos:

GS-05: Revisión por la dirección.

GS-04: Acciones Correctivas Y Preventivas

19.00.004.2005: Auditoria de Gestión.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
GS-05	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
GS-05	Planificación del menú
GS-04	Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.
GS-04	Revisión del menú
GS-04	Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)
GS-04	Elaboración de la planilla
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
GS-04	Distribución de insumos al personal de cocina
GS-04	Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.
GS-04	Preparación preliminar de alimentos
19.00.004.2005	Preparación de alimentos
19.00.004.2005	Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores
GS-04	Preparación y entrega de bandejas
GS-04	Reposición de alimentos e instrumentos
GS-04	Reposición de bandejas
19.00.004.2005	Tratamiento de residuos



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

19.00.004.2005	Control de Plagas
19.00.004.2005	Supervisión de la distribución de alimentos
GS-05	Planificación del almacén, registro y control de insumos
GS-05	Solicitud de insumos a los proveedores.
GS-04	Recepción de insumos a los proveedores
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos perecederos
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos no perecederos
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
GS-04	Toma física del inventario, relleno del inventario
GS-04	Actualización de inventario
19.00.004.2005	Funcionamiento del comedor
19.00.004.2005	Visita técnica a los comedores
GS-05	Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.
	Manual Descriptivo de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición.

Para cada procedimiento es necesario definir una serie de elementos que es importante que el usuario del presente manual conozca para una correcta ejecución de las actividades descritas. Para esto el Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior cuenta con un formato estándar para los procedimientos que se realicen en los diferentes departamentos.

Se elabora los siguientes encabezados para cada procedimiento:

Este se coloca en la primera página del procedimiento, debe ir junto a l índice.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código:
	Título .		Versión:
			Página
Solicitud de cambio N°:	Elaborado por:	Aprobado por:	Rige a partir de



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

Este se coloca de la página 2 en adelante.

		Versión	Código
		Página	

- **Logo:** Se coloca el logo oficial del ICE en el margen izquierdo del encabezado, el color del logo es negro para seguir con el formato estándar de procedimientos de Proyectos ICE.
- **Versión:** La versión es para identificar los documentos que se hayan realizado. En este caso como no había documentos anteriores en el departamento de Servicios de Nutrición se enumera con el 1.
- **Página:** Se incluye la página en el encabezado para facilitarle la búsqueda de un determinado procedimiento al lector.
- **Código:** En el encabezado se debe indicar el código correspondiente al procedimiento, en este caso se le asigna a cada procedimiento el siguiente código MT-PHBI-SG-01.
 MT: Método de trabajo
 PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior
 SG: Servicios Generales donde se encuentra incluido el área de alimentación.
 01: La numeración lleva un orden establecido, en este caso como se trata de un manual se inicia colocando 01 al procedimiento #1, 02 al #2 y así sucesivamente hasta finalizar con el procedimiento # 31.
- **Título:** Se coloca el nombre del procedimiento.
- **Solicitud de cambio N°:** en este apartado se escribe el código de solicitud de cambio para el procedimiento, en este caso como es un documento original se escribe que no aplica.



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

- ◆ **Elaborado por:** Se escribe el departamento al que pertenece la persona que elabora el procedimiento.
- **Aprobado por:** Se escribe el departamento que aprueba el procedimiento ó se escribe de una vez Administración del Proyecto o Dirección del Proyecto, (que dan la aprobación a los procedimientos).
- **Rige a partir de:** Se indica la fecha en que se pondrá en marcha el procedimiento.

Además se definen aspectos como:

1. PROPÓSITO Y ALCANCE.

En este apartado se debe establecer el objetivo del documento y se definen las áreas o actividades dentro de la UEN PYSA que lo aplicarán.

2. DOCUMENTOS APLICABLES.

En esta tabla se deben incluir los documentos indispensables para la utilización del documento. Si no existieran documentos aplicables, se debe incluir la leyenda: “No aplica” en este apartado. Cuando se trate de textos pequeños o tablas, se puede incluir extractos del documento, siempre que se respeten los derechos de propiedad intelectual.

Indicar el código y el nombre del documento ó registro. Para los registros de origen externo únicamente se indicará su nombre. Los códigos se definen por ejemplo:

19.00.004.2005, Visita técnica a los comedores.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
--------	---------------------------------



3. POLÍTICAS

Contempla las directrices que emite la organización que rigen el procedimiento a describir.

4. RESPONSABILIDADES POR SU PUESTO

Se debe especificar cuáles son las responsabilidades que le compete a cada parte en la aplicación del documento. Opcionalmente, se podrán exponer estas responsabilidades como parte de la descripción de proceso. En todo caso, las responsabilidades deberán ser congruentes con las funciones que se establezcan en el contenido del documento.

5. TÉRMINOS, SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

Términos que son utilizados dentro del documento y deben ser explicados para una mejor comprensión del mismo. Aquí se anotan las definiciones técnicas de cada proceso.

Si aplica se deben consultar los términos generales definidos en el MGD-TD “Términos y definiciones del Sistema”

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO O CONTENIDO.

En este apartado se debe indicar las responsabilidades que le competen a las diferentes partes que participan en el proceso que se regula. Además, las actividades o procesos que se intenta documentar.

Para el desarrollo de la tabla de contenido se podrá requerir el uso de “títulos”, por lo que se muestran a continuación dos ejemplos para su utilización.

6.1. Ejemplo del título 2



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

6.2. Ejemplo del título 3

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Documentos considerados como base al momento de la elaboración del documento pero cuyo contenido no es indispensable para su aplicación. Pueden ser procedimientos de este manual o procedimientos del P.H. Balsa Inferior que aplican en este manual de procedimientos.

El código dependerá si es un documento externo al manual (ya tienen el código asignado) ó es un procedimiento de este mismo manual. (**GS-05**: Revisión por la dirección, **GS-04**: Acciones Correctivas Y Preventivas, **19.00.004.2005**: Auditoria de Gestión.)

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL DE REGISTROS.

Se tiene un formulario de control para los registros de los procedimientos del departamento donde se debe indicar lo siguiente:

- **Código y nombre del registro:** Indicar el código y el nombre del registro, para los registros de origen externo únicamente se indicará su nombre. Los códigos se definen por ejemplo:

El código asignado al procedimiento uno en el encabezado es el siguiente **MT-PHBI-SG-01**, de ahí se determina si este procedimiento es uso interno **R01-PHBI-SG-01** ó **F01-PHBI-SG-01** para uso externo con demás departamentos del P.H. Balsa Inferior. Una vez obtenida esta información se coloca este código en el control de Registro si así lo amerita.



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

- **Responsable de su archivo:** Indicar el (los) puesto(s) de trabajo del responsable(s) de recolectar y mantener el registro. Por ejemplo:
Asistente Administrativo.
- **Modo de indización y archivo:** Indicar el modo de ordenar el registro para facilitar su acceso, el cual puede ser mediante el código, fecha, cliente, producto, proveedor, proceso, equipo u otro, siguiendo lo establecido en el **GS-01 Procedimiento para la elaboración, control y distribución de los documentos del sistema**. Por ejemplo:
Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.
- **Acceso autorizado:** Indicar los puestos de trabajo que están autorizados a consultar los registros. Por ejemplo:
Coordinador de Servicios de Nutrición, y si se deja abierto sería Personal Autorizado.
- **Tiempo de conservación:** Indicar el tiempo de vigencia administrativa del registro en caso de un Centro de Servicio o la duración estimada del Proyecto. Por ejemplo:
Durante la duración del P.H. Balsa Inferior.

Lo que se pretende con este control es compilar y esquematizar la información de los registros de los procedimientos con el fin de facilitar el acceso y el análisis de la información.

El control de registro se obtiene de formatos previamente establecidos y aportados por la empresa.

A continuación se muestra el formato de control de registro de los procedimientos del departamento:



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO DE ALMACENAMIENT O Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO CONSERVACIÓN

9. CONTROL DE CAMBIOS.

Hace referencia a la solicitud de cambio que dio origen a la nueva versión, en la cual se adjunta el documento original con los cambios realizados. Por ejemplo:

En este caso, no aplica en este apartado ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y A PROBABACIÓN.

Anotar los nombres de personas que participaron en la elaboración, revisión y aprobación del documento. Por ejemplo:

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
REVISÓ	FIRMA	FECHA
APROBÓ	FIRMA	FECHA



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

10. ANEXOS.

Aquí se anota el código y nombre de todos los documentos que se anexarán como parte del procedimiento, instructivo o método, ya sea formato, anexo, registro u otro.

Los documentos que se anexan pueden ser los mismos procedimientos del manual o documentos externos a este.

Con respecto a los procedimientos se debe indicar el código ya que es requisito del formato de procedimientos establecido en el P.H. Balsa Inferior.

- **Código:** El código se asigna tomando en cuenta el código establecido en el encabezado de cada procedimiento y se revisa si el anexo a incluir es para uso del departamento únicamente ó es para el uso de este con otros departamentos. Por ejemplo:

El código asignado al procedimiento uno en el encabezado es el siguiente MT-PHBI-SG-01, de ahí se determina si el anexo en este procedimiento es uso interno R01-PHBI-SG-01 ó F01-PHBI-SG-01 para uso externo con demás departamentos del P.H. Balsa Inferior.

Estos documentos forman parte integral del presente procedimiento.

CÓDIGO	NOMBRE



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

B. Contenido del manual

CAPITULO V. MANUAL DESCRIPTIVO DE PROCEDIMIENTOS	130
PREPARACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN GENERADAS POR EL SISTEMA	143
CONTROL DE ASISTENCIA AL COMEDOR Y SUPERVISIÓN DEL USO DE CARNET.	152
PLANIFICACIÓN DEL MENÚ.....	161
CÁLCULO DEL MENÚ DIARIO CON ALTERACIONES DEL NÚMERO DE PERSONAS.....	170
REVISIÓN DEL MENÚ	179
CONTROL DE ASISTENCIA (HIGIENE PERSONAL, PRESENTACIÓN PERSONAL).....	186
ELABORACIÓN DE LA PLANILLA	195
DISTRIBUCIÓN DE COCINEROS Y AUXILIARES DE COCINA.....	204
HIGIENE DEL AMBIENTE, HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS.....	212
DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS AL PERSONAL DE COCINA.....	221
PEDIDO Y SELECCIÓN DE INSUMOS A LA BODEGA DEL COMEDOR DEL PLANTEL.	227
PREPARACIÓN PRELIMINAR DE ALIMENTOS.	235
PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.	241
ENVÍO DE ALIMENTOS A LOS COMEDORES EXTERIORES	249
PREPARACIÓN Y ENTREGA DE BANDEJAS.....	260
REPOSICIÓN DE ALIMENTOS E INSTRUMENTOS	268
REPOSICIÓN DE BANDEJAS	275
TRATAMIENTO DE RESIDUOS	281
CONTROL DE PLAGAS	289
SUPERVISIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS.....	296
PLANIFICACIÓN DEL ALMACÉN, REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS	304
SOLICITUD DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES	310
RECEPCIÓN DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES	323



Capítulo V. Manual Descriptivo de Procedimientos

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS	331
ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS NO PERECEDEROS	338
ACOMODO DEL PRODUCTO Y CONTROL DE INVENTARIO	345
TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO, RELLENO DEL INVENTARIO.	354
ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.	363
FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR	372
VISITA TÉCNICA A LOS COMEDORES.....	380
SOLICITUD DE CURSOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	389

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-01
	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.		Versión: 1
			Página 142
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PREPARACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN GENERADAS POR EL SISTEMA	143
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	143
2. DOCUMENTOS APLICABLES	143
3. POLÍTICAS	143
4. RESPONSABILIDADES	144
5. DEFINICIONES	145
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	145
8. CONTROL REGISTRO	146
9. CONTROL DE CAMBIOS	149
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	149
11. ANEXOS.....	149
Anexo. 1. Solicitud Bisemanal de Servicios de Comedor, Excavación Túnel.....	150

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 143	

PREPARACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN GENERADAS POR EL SISTEMA

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Contar con un sistema de información digital, para el acceso rápido y el efectivo control de las funciones administrativas del departamento de servicios de nutrición del P.H. Balsa Inferior.
- 1.2. Utilizar adecuadamente el sistema de información
- 1.3. Actualizar constantemente el sistema de información del Departamento de Servicios de Nutrición.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

3. POLÍTICAS

- 3.1. Este procedimiento debe de ser de aplicación obligatoria para el coordinador de servicios de nutrición, el jefe de cocina y el asistente administrativo.
- 3.2. Se debe controlar las condiciones del sistema, dando seguimiento a las irregularidades reportadas.

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 144	

- 3.3. Se debe controlar las condiciones físicas del equipo de cómputo e impresora, dando seguimiento a las regularidades que se presenten.
- 3.4. Se le debe comunicar al encargado de T.I. algún problema que presente el sistema o alguna avería que presente el equipo que se utiliza.
- 3.5. El sistema de información solo podrá ser utilizado por el coordinador de servicios, jefe de cocina, asistente administrativo o persona autorizada.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de servicios de nutrición:

- 4.1.1. Almacenar toda la información que se va generando en el departamento.
- 4.1.2. Coordinar con el jefe de cocina y el asistente administrativo la actualización de la información del sistema.
- 4.1.3. Al finalizar debe de cerrar el sistema y apagar el equipo.
- 4.1.4. Reportar el daño de equipo o sistema de cómputo a T.I.

4.2. Jefe de cocina:

- 4.2.1. Agregarle al sistema los listados de pedidos de insumos.
- 4.2.2. Corregir y cambiar datos del listado de insumos que se elaboró.
- 4.2.3. Al finalizar debe de cerrar la sesión y a pagar el equipo si nadie más lo va a utilizar.

4.3. Asistente Administrativo:

- 4.3.1. Incluir al sistema la información que le compete a su cargo.
- 4.3.2. Verificar que tanto el sistema y el equipo se encuentre en perfecto estado.
- 4.3.3. Reportar al coordinador cualquier anomalía en el sistema o en el equipo.

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 145	

5. DEFINICIONES

TI: Tecnología de información

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Acceder al sistema del departamento de Servicios de Nutrición del P.H. Balsa Inferior, ingresando clave personal.
- 6.2. Si el sistema no responde o si se encuentra dañado, reportar a T.I. y esperar a que T.I. repare el sistema.
- 6.3. Si el sistema responde ingresa.
- 6.4. Ubicar los documentos (control de inventario, menús, pedidos y comidas, informes, reportes, asistencia, planilla) del departamento de Servicios de Nutrición que le reflejará la información que necesite para tramitar lo que desee.
- 6.5. Ubicar el documento de control que requiere.
- 6.6. Elaborar un documento nuevo
- 6.7. Realizar algún cambio (agregar, eliminar, revisar) información de algún documento.
- 6.8. Imprimir los siguientes reportes arrojados al sistema por el sistema.
- 6.9. Imprimir reporte de control de inventario, actualización de inventario.

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 146	

- 6.10. Imprimir reporte de menú diario, que será colocado en cartelera con sus respectivas cantidades y platos a preparar con 24 horas de anticipación.
- 6.11. Imprimir reporte de mercancía a despachar por despensa describiendo la fecha inicial de semana, código de cada plato, menú de desayunos, café de 8am, almuerzos, café de 3pm y cena de cada día de la semana.
- 6.12. Imprimir reporte del control de alimentación de empleados del P.H. Balsa Inferior describiendo la fecha inicial de semana, código de cada plato, menú de almuerzos y cena de cada día de la semana.
- 6.13. Imprimir reporte a la sección de almacenamiento de insumos con la siguiente información código, descripción, cantidad inicial, necesidad, requerimiento, código de proveedor.
- 6.14. Verifica los reportes impresos emitidos por el sistema de control de platos y minutas.
- 6.15. Firmar y distribuir los resultados arrojados por el sistema a las diferentes instancias del comedor así como a Almacén, Recursos Humanos y Administración. .

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE	RESPONSABLE DE SU	MODO ALMACENAMIENTO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 147	

DEL REGISTRO	ARCHIVO	Y RECUPERACIÓN		
F01-PHBI-SG-01, Solicitud bisemanal de servicios de comedor	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F02-PHBI-SG-01, Solicitud de compra de materiales	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F03-PHBI-SG-01, Control de alimentación del comedor	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F04-PHBI-SG-01, Control de insumos del	Coordinador de Servicios de Nutrición.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura	Durante la duración del proyecto.

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 148	

comedor			Administrativa, Personal Autorizado.	
F05-PHBI-SG-01, Solicitud servicio alimentación	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F06-PHBI-SG-01, Control de asistencia	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F07-PHBI-SG-01, Reporte de averías del sistema o equipo.	Coordinador de Servicios de Nutrición.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.

	Título Preparación y suministro de información generadas por el sistema.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-01
		Página 149	

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-01	Solicitud bisemanal de servicios de comedor

Título	Descrição	Valor	Data de Emissão	Assinatura do Emissor	Assinatura do Recebedor	Assinatura do Testemunha

Preparación y suministro de información generadas por el sistema.

Versión

1

Página
150

Código

MT-PHBI-SG-01

Anexo. 1. Solicitud Bisemanal de Servicios de Comedor, Excavación Túnel.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD																		
PROYECTO HIDROELÉCTRICO BALSA INFERIOR																		
SOLICITUD BISEMANAL DE SERVICIOS DE COMEDOR																		
DEPENDENCIA:		Excavacion de Túnel				FECHA DE SOLICITUD:				29-Sep-11								
CENTRO FUNCIONAL:		67222				OBRA:				Túnel 1 Boca 1 A								
AUTORIZADO POR:		Ing. Didier Alpizar Herrera				FIRMA:												
CUENTA A CARGAR:		310 0000 3120000 13 411 90 07 00- 01				ORDEN DE SERVICIO:				7								
TIPO DE PEDIDO:								BISEMANA:										
ORDINARIO				x				DEL:		Sábado, 01 de Octubre de 2011								
EXTRAORDINARIO								AL :		Lunes, 03 de Octubre de 2011								
TIPO DE SERVICIO		FRENTE		COMEDOR		JORNADA		DIAS DE LA BI SEMANA										
								K	M	J	V	S	D	L	K	M	J	V
																1	2	3
CUADRILLA: 1																		
Desayuno	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Diurno												9	9	9	
Café (08:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Diurno												9	9	9	
Almuerzo	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Diurno												9	9	9	
Café (14:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Diurno												9	9	9	
Cena	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Café (20:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Fresco (20:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Pan (20:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Cena (21:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Fresco (21:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Café (02:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Fresco (02:00 - 03:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
Pan (02:00 - 03:00)	Túnel 1 Boca 1 A	Campo	Nocturno												5	5	5	
OBSERVACIONES																		
NOMBRE CONFECCIONÓ:		Horacio Alvarado Ruiz				FIRMA												

Fuente: Administración, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-02
	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.		Versión: 1
			Página 151
Solicitud de cambio N°: No aplica.	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

CONTROL DE ASISTENCIA AL COMEDOR Y SUPERVISIÓN DEL USO DE CARNET.....	152
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	152
2. DOCUMENTOS APLICABLES	152
3. POLÍTICAS	152
4. RESPONSABILIDADES	153
5. DEFINICIONES	153
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	154
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	155
8. CONTROL REGISTRO	155
9. CONTROL DE CAMBIOS	155
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	155
11. ANEXOS.....	156
Anexo. 1 Solicitud Servicios Alimentación y Hospedaje.	157
Anexo. 2. Control de Alimentación del Comedor.....	158
Anexo. 3. Control por Persona-Alimentación del comedor	159

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 152	

CONTROL DE ASISTENCIA AL COMEDOR Y SUPERVISIÓN DEL USO DE CARNET.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Llevar un buen control de asistencia
- 1.2. Realizar una adecuada supervisión del uso del carnet por parte de los colaboradores del P.H. Balsa Inferior al ingresar a cada comedor.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

3. POLÍTICAS

- 3.1. Se deberá llevar un control exacto de las personas que ingresan a cada comedor a recibir el servicio de alimentación.
- 3.2. El personal con derecho al servicio de alimentación deberá presentar el carnet que le asigne Recursos Humanos ó la solicitud de alimentación, cada vez que solicite el servicio.
- 3.3. No se proporciona alimentos al personal no autorizado.
- 3.4. El guarda que lleva el conteo de ingreso deberá ubicarse en la puerta de entrada del comedor.

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 153	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de vigilancia

- 4.1.1. Asignar el guarda que irá a realizar el conteo de personas que ingresan al comedor a recibir el servicio de alimentación.

4.2. Vigilante

- 4.2.1. Marcar en el instrumento de conteo cuantas personas ingresan al comedor a recibir el servicio de alimentación.
- 4.2.2. Llevar un registro en el cuaderno borrador y en el sistema de la cantidad de personas que ingresan al comedor.

4.3. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.3.1. Coordinar con el jefe de vigilancia el registro de control de asistencia al servicio de alimentación brindado.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 154	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Asignar el guarda que realizará la supervisión en cada comedor.
- 6.2. Asignar un instrumento de conteo para mayor exactitud al guarda que irá a realizar la supervisión en cada comedor.
- 6.3. Enviar un guarda a cada comedor a la hora del desayuno, café de 8 am, almuerzo, café de 3pm y cena.
- 6.4. Revisar que las personas tengan el carnet correspondiente a la institución.
¿Tienen el carnet?
 - 6.4.1. Si, deja pasar a las personas.
 - 6.4.2. No, pregunta ¿tiene la solicitud del servicio a mano?
 - 6.4.2.1. Si, revisa que la boleta contenga las firmas y sellos correspondientes, dejar pasar a la persona.
 - 6.4.2.2. No, Comunicar al puesto 1 (vigilancia), para ver que se puede hacer.
 - 6.4.2.2.1. Informar a Administración o a Recursos Humanos la situación.
 - 6.4.2.2.2. Tomar la decisión. Si la decisión fue positiva se le deja entrar al comedor, si no lamentablemente no recibe el servicio y se finaliza el procedimiento.
- 6.3. Anotar en un cuaderno borrador el número correspondiente de personas al finalizar la hora de cada servicio.
- 6.4. Ingresar al sistema con clave personal.
- 6.5. Digitar en el registro de control de asistencia de alimentación.
- 6.6. Enviar a Administración la hoja de control bisemanal con copia al departamento de Servicios de Nutrición.
- 6.7. Pedir los costos de cada insumo a almacén.
- 6.8. Revisar y sacar un aproximado del costo de cada comida por persona.
- 6.9. Enviar a la Jefatura Administrativa para su revisión.
- 6.10. Enviar a la Compañía de Fuerza y Luz.

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 155	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica, en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F02-PHBI-SG-02, Control de alimentación del comedor	Vigilancia	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Vigilancia, Jefatura Administrativa, Personal autorizado.	Durante la duración del proyecto.
F03-PHBI-SG-02Costo de cada comida por persona.	Administración.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Jefatura Administrativa, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 156	

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-02	Solicitud del servicio de alimentación
F02-PHBI-SG-02	Control de alimentación del comedor
F03-PHBI-SG-02	Costo de cada comida por persona

	Título Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-02
		Página 157	

Anexo. 1 Solicitud Servicios Alimentación y Hospedaje.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior SOLICITUD SERVICIOS ALIMENTACION Y HOSPEDAJE F-51-0107									
SOLICITANTE	DEPENDENCIA						CENTRO FUNCIONAL		
Alfaro Vargas Luis Ricardo	UNIDAD TÉCNICO FINANCIERA - MET						58709		
SERVICIO A	FECHA DEL SERVICIO	CONTRATISTA	VISITAS	SAN JOSE		PROYECTO			
		HORAS DEL SERVICIO		CUENTA A CARGAR 330-2020000-496-43-03-00-30-01					
NOMBRE FUNCIONARIO	ENTRA	SALE	No CEDULA	C. F	DESAYUNO	ALMUERZO	COMIDA	HOSPEDAJE	REFR
Paulino Rojas Monge	19/09/2011	20/09/2011	108090923	58709	1	2	1	1	4
Boris Agüero Vasquez	23/09/2011		109440700	58709	0	1	0	0	2
Miguel Gomez Rodriguez	23/09/2011		206120024	58709	0	1	0	0	2
Fablián Chaves Huertas	22/09/2011		109780951	58709	0	1	0	0	2
Leonel Sibaja Camacho	22/09/2011		113930242	58709	0	1	0	0	2
TOTAL DE SERVICIOS					1	6	1	1	10
OBSERVACIONES:									
FIRMA AUTORIZADA					FIRMA VIGILANCIA				
					FECHA				
					HORA				

Fuente: Administración, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.



Anexo. 2. Control de Alimentación del Comedor

Control de Alimentación del Comedor Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior						
Ubicación:	Plantel					
	Desayuno	Café	Almuerzos	Café	Almuerzos	Cenas
Fecha	04:00 a.m.	08:00 a.m.	11:00 a.m.	03:00 p.m.	Tuneleros 4 p.m.	05:00 p.m.
01/09/2011	165	130	130	130	40	159
02/09/2011	151	107	107	107	38	25
03/09/2011	15	10	10	10	10	19
04/09/2011	11	20	20	10	10	14
05/09/2011	10	10	10	10	13	18
06/09/2011	128	129	129	129	15	137
07/09/2011	158	114	114	114	46	135
08/09/2011	152	123	123	123	42	150
09/09/2011	153	105	105	105	40	127
10/09/2011	176	117	117	117	38	75
11/09/2011	118	129	129	129	35	64
12/09/2011	103	107	107	107	33	110
13/09/2011	163	101	101	101	39	102
14/09/2011	161	106	106	106	35	34
15/09/2011	35	27	27	27	12	35
16/09/2011	0	0	0	0	0	0
17/09/2011	0	0	0	0	0	0
18/09/2011	0	0	0	0	0	0
19/09/2011	28	102	102	102	0	86
20/09/2011	139	135	135	135	40	117
21/09/2011	156	123	123	123	43	108
22/09/2011	158	112	112	112	42	112
23/09/2011	150	107	107	107	38	100
24/09/2011	138	100	100	100	0	86
25/09/2011	115	18	18	18	30	60
26/09/2011	39	120	120	120	33	124
27/09/2011	159	102	102	102	34	134
28/09/2011	167	122	122	122	0	0
29/09/2011	174	103	103	103	31	111
30/09/2011	135	111	111	111	0	23
31/08/2011	0	0	0	0	0	0

Fuente: Vigilancia, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.



Título

Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.

Versión

1

Página

159

Código

MT-PHBI-SG-02

Anexo. 3. Control por Persona-Alimentación del comedor

Control por Persona-Alimentación del Comedor									
Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior									
Utilización: Plantel									
Fecha	Desayuno	Café	Almuerzos	Café	Café	Cenas	Café	Refrigerios	
	04:00 a.m.	08:00 a.m.	11:00 a.m.	03:00 p.m.	08:00 p.m.	04:00 p.m.	12:00:00 m.		
01/01/2011	6	11	11	11	0	14	0	0	
02/01/2011	5	10	11	11	0	15	0	0	
03/01/2011	0	410	424	434	125	75	125	125	
04/01/2011	68	430	437	433	125	73	125	125	
05/01/2011	77	405	412	412	124	77	124	125	
06/01/2011	79	416	420	420	124	83	124	125	
07/01/2011	69	409	409	409	124	17	174	125	
08/01/2011	40	120	128	128	47	14	47	5	
09/01/2011	17	86	72	72	38	13	38	6	
10/01/2011	15	62	65	65	29	17	29	4	
11/01/2011	11	388	392	392	125	92	125	125	
12/01/2011	83	407	413	413	124	95	124	124	
13/01/2011	84	428	438	438	124	95	124	124	
14/01/2011	79	395	401	401	125	86	125	125	
15/01/2011	76	395	398	398	123	79	123	124	
16/01/2011	74	292	295	295	109	81	109	109	
17/01/2011	55	380	386	386	122	83	122	122	
18/01/2011	102	413	413	413	124	84	124	124	
19/01/2011	94	400	404	404	123	77	123	123	
20/01/2011	85	412	419	419	125	75	125	125	
21/01/2011	78	405	410	410	122	47	122	120	
22/01/2011	43	93	96	96	58	23	58	15	
23/01/2011	14	62	61	61	43	19	43	4	
24/01/2011	15	64	66	66	51	19	53	4	
25/01/2011	18	359	461	461	125	99	125	125	
26/01/2011	89	461	463	463	124	87	124	124	
27/01/2011	87	445	449	449	122	88	122	122	
28/01/2011	84	437	440	440	122	86	122	122	
29/01/2011	85	438	444	443	125	54	125	125	
30/01/2011	62	252	252	252	56	39	56	56	
Total	62	407	414	414	124	195	124	124	
1757	9692	9903	9889	3032	2001	3034	2806	42114	
C1,400	C500	C2,500	C150	C500	C2,800	C500	C1,100		
C2,400,800	C4,848,000	C4,757,500	C1,483,350	C1,516,000	C5,602,800	C1,517,000	C3,928,400	C46,110,850	
5.33%	10.51%	53.69%	3.22%	3.29%	12.15%	3.29%	8.52%		
Costo M.O.	C12,909,488								
Costo Prod. Alim.	C16,892,179								
Indirectos	C1,490,083								
	C31,291,750								
C1,669,270	C3,288,593	C16,800,937	C1,005,631	C1,028,788	C3,802,173	C1,029,467	C2,665,891		
999	339	1,697	102	339	1,900	388	950		
Un trabajador en el campamento									
C4,988									
CÁLCULO PROVISIONAL DE MANO DE OBRA									
Ord	86								
Ext	25								
Dob	6								
	148.3	C1,300	1 hr						
		C189,150	1 día						
	21	C3,972,150	Subtotal						
		C1,986,075	Cargos						
		C5,958,225	Total						

Fuente: Administración, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-03
	Título Planificación del menú		Versión: 1
			Página 160
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PLANIFICACIÓN DEL MENÚ.....	161
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	161
2. DOCUMENTOS APLICABLES	161
3. POLÍTICAS	161
4. RESPONSABILIDADES	162
5. DEFINICIONES	162
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	162
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	164
8. CONTROL REGISTRO	165
9. CONTROL DE CAMBIOS	165
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	165
11. ANEXOS.....	166
Anexo. 1. Documento menú.....	167
Anexo. 1. Control de Alimentación al comedor.....	168

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 161	

PLANIFICACIÓN DEL MENÚ

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Elaborar un menú balanceado que se adapte a las necesidades nutricionales de los empleados del P.H. Balsa Inferior.
- 1.2. Confeccionar un menú apto y variado para las personas que laboran en el proyecto.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-05	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.6. El menú que se elabore tendrá que ser balanceado, para la salud de los colaboradores del P.H. Balsa Inferior.
- 3.7. El menú deberá estar disponible para todo el personal que labora en el departamento, por lo que tendrá que estar siempre en cartelera.
- 3.8. El personal a cargo de la preparación de alimentos deberá cumplir con el menú ya establecido por el Coordinador de Servicios de Nutrición.

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 162	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de nutrición

- 4.1.1. Asegurar la prueba en marcha del menú y el acatamiento del mismo.
- 4.1.2. Velar por que se cuente con los insumos necesarios para el adecuado cumplimiento del menú ya establecido.
- 4.1.3. Dar a conocer el menú semanal y diario a los demás colaboradores del departamento de Servicios de Nutrición.
- 4.1.4. Verificar que los cocineros ejecuten de manera correcta el menú que se les brindó.

5. DEFINICIONES

Menú: Conjunto de platos que conforman una comida.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos.

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Realizar un estudio sobre las distintas actividades que ejecutan las personas en total del proyecto.

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 163	

- 6.2. Estimar el número de personas diarias y por semana y corrobora los datos con el control de alimentación que lleva Vigilancia.
- 6.3. Anotar el número de usuarios diarios en la hoja de control.
- 6.4. Planificar el menú de acuerdo al número de trabajadores en el P.H. Balsa Inferior y a las actividades diurnas y nocturnas que se llevan a cabo.
- 6.5. Realizar los platillos (desayuno, café de 8 am, almuerzos, café de las 3pm y cenas), con sus cualidades dadas y confeccionadas.
- 6.5.1. Proponer las comidas (almuerza, cena) con la opción de que si alguien no quiere comer lo del día hay una extensa barra de ensaladas o atunes y sardinas.
- 6.6. Revisar en los reportes diarios y en las estadísticas semanales de los últimos 15 días anteriores a la fecha de planificación del menú el número de desayunos, café de 8 am, almuerzos, café de la tarde y cena, número de personas, eventos especiales.
- 6.7. Comprobar la preferencia de las personas con respecto a los menús servidos por semana.
- 6.8. Estimar costo de las comidas incluyendo platos de bajo y alto costo unitario en el menú diario.
- 6.9. Enviar a Administración el costo de cada plato incluido en el menú.
- 6.10. Administración revisa y aprueba el costo de cada plato, si fuera el caso de que no lo aprueba lo devuelve al Coordinador de Servicios de Nutrición para que realice un nuevo plato.
- 6.11. Determinar la información requerida para la planificación del menú bisemanal y crea el menú diario de desayunos, café de 8am, almuerzo, café de 3 am y cena.
- 6.11.1. De ser un nuevo plato, introducir cada elemento que se encuentra almacenados en la bodega, incluir ingredientes que se necesitan en el plato y determinar el tipo de cocción del plato, (plancha, horno, asado).

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 164	

- 6.11.2. Equivalen los platos fuertes en el almuerzo y los platos suaves en la cena y determina la cantidad de ingredientes que se necesita en la preparación de cada plato individual.
- 6.12. Incluir en el menú diario los platos que se armarán en la bandeja que se repartirá a las personas de la siguiente manera: (arroz y frijoles, plato fuerte, acompañante variado, acompañante fijo, postre o fruta y fresco)
- 6.13. Revisar la armonía de colores que serán vistos por la persona al recibir la bandeja de comida.
- 6.14. Ubicar los platos que serán incluidos en las bandejas de desayuno, café de 8 am, los almuerzos, café de 3pm y cenas del menú diario, hechos en la hoja borrador.
- 6.15. Luego de crear los menús, crear entonces el menú trimestral con sus respectivos desayunos, café de 8 am, almuerzos, café de 3pm y cenas.
- 6.16. Programar las fechas de la semana para crear los menús diarios, ubica la fecha de la semana correspondiente a ese menú semanal, crea sucesivamente los menús de las semanas siguientes del mes.
- 6.17. Imprimir reportes de menús diarios con los desayunos, café de 8 am, almuerzos, cafés de la tarde y cenas.
- 6.18. Unir los menús en un mismo documento y se están cambiando cada tres meses.
- 6.19. Al finalizar la confección del menú, imprimir todo el documento, firmar y colocar una copia en cartelera y se deja una copia por cualquier cambio de última hora que se realice.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

No aplica en este apartado.

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 165	

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-03, Planificación de menú	Coordinador de servicios de nutrición.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición.	Durante la duración del proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
---------------	--------------	--------------

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 166	

Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-03	Menús
F01-PHBI-SG-03	Control de alimentación

	Título Planificación del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-03
		Página 167	

Anexo. 1. Documento menú.

						
PROYECTO ICE – CNFLBalsa Inferior. UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIO DE ALIMENTACION. MENU Balsa.						
LUNES -----DIA 1	MARTES -----DIA 2	MIÉRCOLES -----DIA 3	JUEVES -----DIA 4	VIERNES -----DIA 5	SABADO -----DIA 6	DOMINGO -----DIA 7
DESAYUNO.	DESAYUNO.	DESAYUNO.	DESAYUNO.	DESAYUNO.	DESAYUNO.	DESAYUNO.
GALLO PINTO. SALCHICHON. NATILLA. PAN. JUGO DE NARANJA. CEREAL. FRUTAS.	GALLO PINTO. HUEVO PICADO. QUESO. MADURO PAN. FRUTAS. YOGURT. FRUJAS.	GALLO PINTO. HUEVO FRITO. SALCHICHA EN SALSA. NATILLA. PAN. JUGO DE FRUTAS. CEREAL. FRUITA.	GALLO PINTO. HUEVO CON TOMATE. QUESO. MADURO PAN. FRUTAS. YOGURI.	GALLO PINTO. TORTA DE HUEVO. TUCINEIA. NATILLA. PAN. JUGO DE NARANJA. CEREAL. FRUJAS.	GALLO PINTO. HUEVOS CON CEBOLLINO. PALITOS DE QUESO. MADURO. FRUTAS. YOGURT	GALLO PINTO. HUEVOS CON JAMON. QUESO. PAN. FRUTAS. JUGO NARANJA.
ALMUERZO	ALMUERZO	ALMUERZO	ALMUERZO	ALMUERZO	ALMUERZO	ALMUERZO
ARROZ. FRIJOLES. POLLO EN. SALSA DE TOMATE VERDURAS MIXTOS BARRA DE ENSALADAS. FRESCO DE TAMARINDO Y FRUJAS. POSTRE: MANZANA.	ARROZ. CON CAMARONES. FRIJOLES MOLIDOS. PAPAS TOSTADAS. HARRA DE ENSALADAS. FRESCO DE MORA Y CHAN. POSTRE: HELADO DE CAJIA.	ARROZ. FRIJOLES. BISTECK ENCEBOLLADO. PAPAS Y A MANTEQUILLA. BARRA DE ENSALADAS. FRESCO: MANGO Y NARANJA ZANAHORIA. POSTRE: MANDARINA.	ARROZ. FRIJOLES. FILETE DE PESCADO. VEGETALES MIXTOS. HARRA DE ENSALADAS. FRESCO: CAS Y MARACUYA. POSTRE: FLAN DE CARAMELO.	ARROZ. FRIJOLES. CARNE MEXICANA. PICADILLO DE CHAYOTE Y ZANAHORIA. FRESCO: GUANABANA Y PIÑA CON ARROZ. POSTRE: PAPAYA.	ARROZ. FRIJOLES. PAPAS CON CHORIZO. BARRA DE ENSALADAS FRESCO: SIROPE Y TE FRIO DE LIMON. POSTRE: GELATINA DE FRESA.	ARROZ CON POLLO. FRIJOLES MOLIDOS. YUQUITAS FRITAS. BARRA DE ENSALADAS FRESCO: TE FRIO DE MELOCOTON Y GUAYABA. POSTRE: SANDIA

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.



Anexo. 2. Control de Alimentación al comedor.

Control de Alimentación del Comedor Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior						
Ubicación:	Plantel					
	Desayuno	Café	Almuerzos	Café	Almuerzos	Cenas
Fecha	04:00 a.m.	08:00 a.m.	11:00 a.m.	03:00 p.m.	Tuneleros 4 p.m.	05:00 p.m.
01/09/2011	165	130	130	130	40	159
02/09/2011	151	107	107	107	38	25
03/09/2011	15	10	10	10	10	19
04/09/2011	11	20	20	10	10	14
05/09/2011	10	10	10	10	13	18
06/09/2011	128	129	129	129	15	137
07/09/2011	158	114	114	114	46	135
08/09/2011	152	123	123	123	42	150
09/09/2011	153	105	105	105	40	127
10/09/2011	176	117	117	117	38	75
11/09/2011	118	129	129	129	35	64
12/09/2011	103	107	107	107	33	110
13/09/2011	163	101	101	101	39	102
14/09/2011	161	106	106	106	35	34
15/09/2011	35	27	27	27	12	35
16/09/2011	0	0	0	0	0	0
17/09/2011	0	0	0	0	0	0
18/09/2011	0	0	0	0	0	0
19/09/2011	28	102	102	102	0	86
20/09/2011	139	135	135	135	40	117
21/09/2011	156	123	123	123	43	108
22/09/2011	158	112	112	112	42	112
23/09/2011	150	107	107	107	38	100
24/09/2011	138	100	100	100	0	86
25/09/2011	115	18	18	18	30	60
26/09/2011	39	120	120	120	33	124
27/09/2011	159	102	102	102	34	134
28/09/2011	167	122	122	122	0	0
29/09/2011	174	103	103	103	31	111
30/09/2011	135	111	111	111	0	23
31/08/2011	0	0	0	0	0	0

Fuente: Vigilancia, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-04
	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.		Versión: 1
			Página 169
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición.	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

CÁLCULO DEL MENÚ DIARIO CON ALTERACIONES DEL NÚMERO DE PERSONAS.....	170
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	170
2. DOCUMENTOS APLICABLES	170
3. POLÍTICAS	170
4. RESPONSABILIDADES	171
5. DEFINICIONES	171
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	171
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	172
8. CONTROL REGISTRO	173
9. CONTROL DE CAMBIOS	173
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	173
11. ANEXOS.....	174
Anexo. 1. Solicitud bisemanal de Servicios de Comedor, Construcción y Inspección de Costos.....	175
Anexo. 2. Solicitud Semanal de Servicios del Comedor, Excavación de Túnel.	176
Anexo. 3. Pedidos de embutidos.....	177

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-04
		Página 170	

CÁLCULO DEL MENÚ DIARIO CON ALTERACIONES DEL NÚMERO DE PERSONAS

2. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Calcular el menú diario acorde al número de personas en el exterior e interior del P.H. Balsa Inferior.

3. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
GS-05	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
GS-05	Planificación del menú
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

4. POLÍTICAS

- 3.1. Se deberá revisar siempre las solicitudes bisemanales del servicio del comedor así como las solicitudes diarias para estimar la cantidad de comidas que se deberán preparar para cada día.
- 3.2. El cálculo del menú diario deberá ser lo más exacto posible para evitar que falten comidas ó excederse en comidas.

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-O4
		Página 171	

5. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Coordinar con los jefes de cuadrilla cambios en el número de personal.
- 4.1.2. Calcular un menú diario prácticamente exacto, basándose en estadísticas anteriores.

6. DEFINICIONES

Menú: Conjunto de platos que conforman una comida.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Recibir las estadísticas con las cantidades de comidas repartidas en el día anterior.
- 6.2. Examinar los incrementos o disminuciones de las comidas diarias repartidas en el día anterior.
- 6.3. Comunicar y verificar con los jefes de cuadrilla si hay aumentos en la solicitud de comidas diarias.
- 6.4. Incluir en el reporte de comidas fecha actual del día de la semana en curso.
- 6.5. Imprimir el reporte del menú del día con la cantidad de insumos a utilizar en la preparación de los platos.

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-O4
		Página 172	

- 6.6. Tomar en cuenta las anticipaciones hechas por los jefes de cuadrilla o por la dependencia de administración para la solicitud de más comidas en el servicio de comedor por el tiempo estipulado para los eventos especiales o más número de personas.
- 6.7. Verificar que los insumos para el menú del día estén en la bodega del comedor. Se pregunta ¿están los insumos necesarios?
 - 6.7.1. Si, continuar con la preparación del menú del día.
 - 6.7.2. No, se adelanta menú del día siguiente u otro día.
- 6.8. Ajustar manualmente las cantidades de insumos a despachar por despensa.
- 6.9. Firmar los reportes elaborados.
- 6.10. Publicar en cartelera en el menú del almuerzo y de la cena del día, para que sea visto por todos los trabajadores del comedor.
- 6.11. Enviar ajustes de las cantidades que serán despachadas por despensa al jefe de bodega.
- 6.12. Supervisar la elaboración de las comidas que serán repartidas a los empleados del P.H. Balsa Inferior en el comedor Plantel, Macadamia, y Pozo Túnel.
- 6.13. Ajustar automáticamente en el sistema por medio de su control las cantidades de insumos para las alzas o disminuciones del menú de la comida del día.

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-04
		Página 173	

9. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F03-PHBI-SG-04, Estadísticas semanales de trabajadores que reciben el servicio	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto
F04-PHBI-SG-04 Documento de menú	Coordinador de servicios de nutrición	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto

10.CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

11.CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición.	

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-04
		Página 174	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

12. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-04	Solicitud bisemanal de Servicios de Comedor
F02-PHBI-SG-04	Control de alimentación del comedor

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-04
		Página 175	

Anexo. 1. Solicitud bisemanal de Servicios de Comedor, Inspección de Costos.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD																			
PROYECTO HIDROELÉCTRICO BALSA INFERIOR																			
SOLICITUD BISEMANAL DE SERVICIOS DE COMEDOR																			
DEPENDENCIA:	Inspección de Costos							FECHA DE SOLICITUD:	21-Ago-11										
CENTRO FUNCIONAL:	57168							OBRA:											
AUTORIZADO POR:	Gustavo Argüedas Bolaños							FIRMA:											
CUENTA A CARGAR:	150-0004-2270014-99-496-05-05-00-30							ORDEN DE SERVICIO:											
TIPO DE PEDIDO:				BISEMANA:															
ORDINARIO				x				DEL:	Martes, 20 de Septiembre de 2011										
EXTRAORDINARIO								AL :	Lunes, 03 de Octubre de 2011										
TIPO DE SERVICIO	FRETE	COMEDOR	JORNADA	DÍAS DE LA BISEMANA															
				K	M	J	V	S	D	L	K	M	J	V	S	D	L		
				20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	Total	
PERSONAL DE PLANTEL																			
Desayuno	Plantel	Plantel	Diurno	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
Café (08:00)	Plantel	Plantel	Diurno	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
Almuerzo	Plantel	Plantel	Diurno	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	8
Café (14:00)	Plantel	Plantel	Diurno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cena	Plantel	Plantel	Diurno	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	7
OBSERVACIONES																			
NOMBRE CONFECCIONÓ: Luis Andrés Jiménez Alcázar FIRMA :																			

Fuente: Administración, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

**Título**

Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.

Versión

1Página
176

Código

MT-PHBI-SG-04**Anexo. 2. Solicitud Semanal de Servicios del Comedor, Excavación de Túnel.**

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTO HIDROELÉCTRICO BALSA INFERIOR SOLICITUD BISEMANAL DE SERVICIOS DE COMEDOR																						
DEPENDENCIA:	Excavación de Túnel				FECHA DE SOLICITUD:				14-Sep-11													
CENTRO FUNCIONAL:	87223				CÓDIGO:				Túnel													
AUTORIZADO POR:	Roy Nandez Castro				FIRMA:																	
CUENTA A CARGAR:	13 411 90 07 00 01				ORDEN DE SERVICIO:				9													
TIPO DE PEDIDO:				BISEMANA: 20																		
ORDINARIO				x				DEL:				Martes, 20 de Septiembre de 2011										
EXTRAORDINARIO								AL:				Lunes, 03 de Octubre de 2011										
TIPO DE SERVICIO		FRETE		COMEDOR		JORNADA		DÍAS DE LA BISEMANA														
								K	M	J	V	S	D	L	K	M	J	V	S	D	L	Total
CUADRILLA: PATIO																						
Desayuno	Túnel	Plantel	Día	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	2	2	40	
Café (08:00)	Túnel	Patio FT	Día	2	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23	2	2	2	2	238	
Almuerzo	Túnel	Patio FT	Día	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23	2	2	2	2	259	
Café (14:00)	Túnel	Patio FT	Día	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23	2	2	2	2	259	
Cena	Túnel	Plantel	Día	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	42		
CUADRILLA: 1 Excavación de Túnel #1																						
Desayuno	Túnel	Plantel	Día	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	70		
Café (08:00)	Túnel	Patio FT	Día	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23				253		
Almuerzo	Túnel	Patio FT	Día	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23				253		
Café (14:00)	Túnel	Patio FT	Día	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	21	23	23				253		
Cena	Túnel	Plantel	Día	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7				70		
CUADRILLA: 2 Excavación de Túnel #2																						
Desayuno	Túnel	Plantel	Noche	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7				70		
Café (20:00)	Túnel	Patio FT	Noche	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24				264		
Almuerzo	Túnel	Patio FT	Noche	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24				264		
Café (08:00)	Túnel	Patio FT	Noche	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24				264		
Cena	Túnel	Plantel	Noche	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7				77		
CUADRILLA: Loea Contrapiso																						
Desayuno	Túnel	Patio FT	Día																	0		
Café (08:00)	Túnel	Patio FT	Día	10	10	10	10							10	10	10	10	10	10	124		
Almuerzo	Túnel	Patio FT	Día	10	10	10	10							10	10	10	10	10	10	124		
Café (14:00)	Túnel	Patio FT	Día	10	10	10	10							10	10	10	10	10	10	124		
Cena	Túnel	Patio FT	Día																	0		
OBSERVACIONES																						
En la Cuadrilla del patio mandar 3 almuerzos al comedor macadamia, ya que son del personal de oficina.																						
NOMBRE CONFECCIONÓ:		Gervin Cruz Zamora										FIRMA:										

Fuente: Administración, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Cálculo del menú diario con alteraciones del número de personas.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-04
		Página 177	

Anexo. 3. Pedidos de embutidos.

PROYECTO ICE - CNFL BALSA INFERIOR				
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION				
PEDIDO DE EMBUTIDOS				
Fecha de Pedido :	22-10-11			
Fecha de Ingreso :	04-10-11			
Pedido N° :				
Contacto :				
PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD KILOS	UNIDAD DE MEDIDA	RECIBIDO ICE - BALSA
JAMON		5	Empaque 1 kilos	
MORTADELA			Empaque 1 kilos	
CHORIZO		60	Empaque 5 kilos	
SALCHICHA CORRIENTE		5	Empaque 1 kilos	
SALCHICHON		-	Empaque 1 kilos	
TOCINETA (TOCINO CON PARTES MAGRAS)		15	Empaque 1 kilos	
PATE (EMBUTIDO)			Empaque 1 kilos	
El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento.				
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.				
OBSERVACIONES :				
Todos los productos deben ser de primera calidad				
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.				
Dependencia solicitante:	Aprobado:	Sistema materiales:	Unidad Suministros	
Servicio de Cocinador				
Alberto Granados	Sr. Eduardo Campos			

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-05
	Título Revisión del menú		Versión: 1
			Página 178
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

REVISIÓN DEL MENÚ	179
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	179
2. DOCUMENTOS APLICABLES	179
3. POLÍTICAS	179
4. RESPONSABILIDADES.....	179
5. DEFINICIONES	180
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	180
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	182
8. CONTROL REGISTRO	182
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	183
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	183
11. ANEXOS.....	183
Anexo. 1. Solicitud de compra materiales.	184

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 179	

REVISIÓN DEL MENÚ

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Revisar el menú establecido de tal manera que este cumpla con el balance de dieta necesario para la salud de los colaboradores del P.H. Balsa Inferior.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-05	Planificación del menú
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. El menú que se establece deberá de cambiar cada tres meses.
- 3.2. El menú debe de ser apto para la salud de los que reciben el servicio de alimentación.
- 3.3. El menú deberá estar en cartelera para que los demás empleados lo puedan ver y seguir al pie de la letra.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. **Coordinador de Servicios de Nutrición**

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 180	

4.1.1. Revisar los platos que fueron incluidos en el menú.

4.1.2. Ubicar el menú ya elaborado en cartelera.

4.2. **Jefe de cocina:** Revisar que el menú se encuentre en cartelera.

4.2.1. **Cocinero:** Revisar que se encuentre los insumos correspondientes a la elaboración del menú del día.

5. DEFINICIONES

Menú: Conjunto de platos que conforman una comida.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Verificar la publicación del menú diario en cartelera.

6.1.1. De estar el menú en cartelera continuar con la producción de alimentos.

6.1.2. De no estar el menú publicado en cartelera

6.1.2.1. Pedir el documento del menú diario al coordinador de Servicios de Nutrición.

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 181	

6.1.2.2. De lo contrario, pedir el menú del día al coordinador de Servicios de Nutrición.

6.2. Verificar los cambios del menú hechos por el coordinador de Servicios de Nutrición de acuerdo a las alzas de personas o comidas servidas, adelanto o creación del menú del día.

6.3. Verificar la existencia de insumos a la bodega del comedor Plantel, para la preparación del menú del día.

6.3.1. ¿Están los insumos en la bodega del comedor Plantel?

6.3.1.1. Si, continuar con la preparación del menú del día creado por el Coordinador de Servicios de Nutrición.

6.3.1.2. De lo contrario de no existir los insumos para la preparación del menú del día

6.3.1.2.1 Reportar al jefe de cocina.

6.3.1.2.2 Realizar el pedido correspondiente de los insumos que falta.

6.3.1.2.3 Enviar al coordinador para su autorización. Si presenta algún error se le devuelve al jefe de cocina para una corrección y una nueva revisión de los insumos que hacen falta.

6.3.1.3. Enviar al almacén para su aprobación.

6.3.1.4. Realizar el pedido correspondiente.

6.4. Preparar la creación del nuevo menú o el adelanto del menú del día siguiente hecho por el Coordinador de Servicios de Nutrición.

6.5. Verificar la distribución del personal que trabajara en las distintas áreas del comedor en la preparación del menú del día.

6.6. Supervisar la correcta preparación de los platos del menú establecido.

6.7. Revisar el comportamiento (con respecto al plato del día), de los colaboradores que reciben el servicio de alimentación. Se pregunta ¿el plato es del gusto de la mayoría de los trabajadores?

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 182	

- 6.7.1. Si, dejar el plato en el menú.
- 6.7.2. No, cambiar el plato de menú ya establecido.
- 6.8. Ingresar al sistema con clave personal
- 6.9. Ubicar el documento planificación de menú.
- 6.10. Incluir el nuevo plato en el menú ya establecido.
- 6.11. Imprimir nuevo menú
- 6.12. Colocar en cartelera el nuevo menú y comunicarle al personal el cambio que se realizo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
Documento de menú	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 183	

Pedido de insumos	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, personal autorizado.	de de	Durante la duración del Proyecto
-------------------	--------------------------	---	---	-------	----------------------------------

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

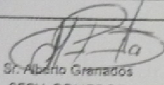
11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
--------	--------

	Título Revisión del menú	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-05
		Página 184	

F01-PHBI-SG-05	Pedidos de insumos
----------------	--------------------

Anexo. 1. Solicitud de compra materiales.

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION PEDIDO HUEVOS			
FECHA DE PEDIDO: 22-09-11 FECHA DE PEDIDO: 04-10-11 PEDIDO #: CONTACTO : CNP.			
NOMBRE	CANTIDAD	MEDIDA	RECIBIDO Balsa Inferior
HUEVO DE AVE (GALLINA)	150	KG	
Observaciones : Todos los productos en general deben de traer tanto fecha de empaque como fecha de vencimiento Horario de recepción: 8.00 am a 9.00 am			
 Sr. Alberto Grenados SERV. COMEDOR SOLICITANTE	APROBACION	SISTEMA MAT. APROB.	UNIDAD DE SUMINISTROS RECEPCION ----- APROBACION

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-06
	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)		Versión: 1
			Página 185
Solicitud de cambio N° No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

CONTROL DE ASISTENCIA (HIGIENE PERSONAL, PRESENTACIÓN PERSONAL).....	186
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	186
2. DOCUMENTOS APLICABLES	186
3. POLÍTICAS	186
4. RESPONSABILIDADES	187
5. DEFINICIONES	189
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	189
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	190
8. CONTROL REGISTRO	190
9. CONTROL DE CAMBIOS	191
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	191
11. ANEXOS.....	192
Anexo. 1. Hoja de control de asistencia.	192
Anexo. 1. Notificación de Amonestación escrita.....	192

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 186	

CONTROL DE ASISTENCIA (HIGIENE PERSONAL, PRESENTACIÓN PERSONAL)

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Controlar la asistencia de los empleados en el trabajo.
- 1.2. Garantizar que en el servicio no labore personal con padecimientos contagiosos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Todo empleado del departamento de servicios de nutrición deberá cumplir con su jornada laboral.
- 3.2. Todo empleado del departamento de servicios de nutrición deberá presentarse con la vestimenta adecuada para desempeñar sus funciones.
- 3.3. Es de acatamiento obligatorio para todo el personal del departamento presentarse con las medidas necesarias de higiene y presentación personal.

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 187	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Velar por que el personal cumpla con la asistencia.
- 4.1.2. Velar por que todo el personal del departamento cumpla con una presentación adecuada para ejecutar sus tareas diarias.

4.2. Asistente Administrativo

- 4.2.1. Asegurarse de que cada empleado firme su hora de llegada y salida en la hoja de control de asistencia correspondiente.
- 4.2.2. Reportar cuando un empleado no se presenta a trabajar.
- 4.2.3. Registrar en el sistema las horas laboradas de cada empleado y su justificación determina en el caso de una ausencia.

4.3. Jefe de cocina

- 4.3.1. Asegurarse de que el personal a cargo se presente a trabajar con el uniforme ya estipulado y con las condiciones higiénicas ya establecidas.
- 4.3.2. Comunicar cualquier reporte que se le mande por vestimenta inadecuada de algún trabajador del departamento.

4.4. Bodeguero

- 4.4.1. Ser puntual en su trabajo.
- 4.4.2. Presentarse a laborar con la vestimenta y la presentación personal adecuada.

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 188	

4.4.3. Estar pendiente de que cada persona que entre a la bodega de alimentos se encuentren vestidos adecuadamente.

4.5. Cocinero uno

4.5.1. Presentarse con el uniforme ya establecido y acatar todas las normas de higiene ya establecidas.

4.5.2. Comunicar al jefe de cocina cuando un empleado no se presenta con la vestimenta indicada para trabajar ó no cumple con las medidas higiénicas para laborar.

4.6. Cocinero dos

4.6.1. Cumplir con el horario establecido

4.6.2. Presentarse con el uniforme ya establecido y acatar todas las normas de higiene ya establecidas.

4.7. Cocinero 3

4.7.1. Cumplir con el horario establecido

4.7.2. Presentarse con el uniforme ya establecido y acatar todas las normas de higiene ya establecidas.

4.8. Auxiliar de cocina

4.8.1. Cumplir con el horario establecido

4.8.2. Presentarse con el uniforme ya establecido y acatar todas las normas de higiene ya establecidas.

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 189	

5. DEFINICIONES

Vestimenta: La palabra vestimenta se utiliza para señalar todas aquellas prendas de ropa o de vestido a las que los seres humanos recurren para cubrir su cuerpo

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Confeccionar la hoja de asistencia
- 6.2. Imprimir la hoja de asistencia
- 6.3. Colocar la hoja de asistencia en el espacio indicado para que los empleados de diferentes horarios cuando lleguen la puedan firmar.
- 6.4. Supervisar que los colaboradores firmen a la hora de llegada y salida.
- 6.5. Supervisar que cada colaborador se presente a laborar con la vestimenta y la higiene personal ya establecido.
- 6.6. Dejar un encargado para que supervise que todos firmen, si no se encuentra el asistente administrativo.
- 6.7. En el caso de que algún colaborador no llegue
 - 6.7.1. Esperar unos 10 minutos a que el trabajador llegue o comunique su ausencia.

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 190	

6.7.2. Escribir en el espacio de observaciones que tal colaborador faltó por x motivo.

6.8. En el caso de que un colaborador falsifique la firma de otro compañero

6.8.1. Verificar que si lo hizo con 1 testigos

6.8.2. Realizar la amonestación correspondiente. Y enviar la amonestación a administración con copia a Recursos Humanos.

6.9. Registrar los datos recopilados en la hoja de control de ausencias cada día (al finalizar), en el registro de ausencias del sistema.

6.10. Revisar detenidamente las horas laboradas y ausencias de cada uno de los colaboradores.

6.11. Complementar los datos en la planilla, la cual se pasa cada bisemanal a Recursos Humanos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE	RESPONSABLE DE SU	MODOS ALMACENAMIENTO	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 191	

DEL REGISTRO	ARCHIVO	Y RECUPERACIÓN		
R01-PHBI-SG-06, Hoja de control de ausencias.	Asistente administrativo	Se colocara las hojas en un portafolio diariamente.	Coordinador de servicios de nutrición, Jefatura administrativa, Personal autorizado.	Durante la duración del proyecto.
R02-PHBI-SG-06, Registro de ausencias	Asistente Administrativo.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Jefatura administrativa, Personal autorizado.	Durante la duración del proyecto.

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10.CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 192	

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-06	Hoja de control de ausencias
R02-PHBI-SG-06	Amonestaciones por falsificación de firmas

Anexo. 1. Hoja de control de asistencia.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Control de asistencia			
Nombre del funcionario	Cédula del Funcionario	Código del funcionario	Firma
Firma encargado de la supervisión de asistencia:		Fecha: ____/____/____ día, mes, año	

Fuente: Elaboración Propia, 2011.

	Título Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-06
		Página 193	

Anexo. 2. Notificación de Amonestación escrita.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Notificación de amonestación escrita		
Nombre de amonestado:		Fecha de amonestación:
Tipo de amonestación:		
Lugar de los hechos:		
Nombre de testigo (si habían presentes)		
Observaciones: 		
Firma del que realiza la amonestación:	Firma del amonestado	

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-07
	Título Elaboración de la planilla		Versión: 1
			Página 194
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ELABORACIÓN DE LA PLANILLA	195
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	195
2. DOCUMENTOS APLICABLES	195
3. POLÍTICAS	195
4. RESPONSABILIDADES	196
5. DEFINICIONES	196
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	196
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	197
8. CONTROL REGISTRO	198
9. CONTROL DE CAMBIOS	198
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	198
Anexo. 1. Reporte Individual Diario de Trabajo.	200
Anexo. 2. Reporte Tiempo Bisemanal Individual.	201
Anexo. 3. Ejemplo Reporte Tiempo Bisemanal Individual.	201

	Título Elaboración de la planilla	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-07
		Página 195	

ELABORACIÓN DE LA PLANILLA

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Elaborar un control exacto de las horas laboradas (ordinarias y extraordinarias) de cada trabajador del departamento de Servicios de Nutrición.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-05	Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)
CAP-RH-06	Método de trabajo para el registro de mano de obra en proyectos
-----	CODIGO DE TRABAJO
-----	Estatuto de personal para proyectos de generación eléctrica
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Se deben seguir los principios contables generalmente aceptados y demás disposiciones legales definidas en el país para todo lo referido a la captura de tiempo laborado.
- 3.2. Se deberán incluir todas las horas laboradas de cada trabajador en el sistema de planillas.
- 3.3. Se deberá llevar un control de las ausencias de cada trabajador así como las justificaciones pertinentes.

	Título Elaboración de la planilla	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-07
		Página 196	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición:

4.1.1. Revisar las planillas elaboradas por el asistente administrativo.

4.2. Asistente Administrativo:

4.2.1. Elaborar de una manera correcta la planilla de cada trabajador.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Ingresar al sistema con clave personal.

6.2. Revisar el registro horas trabajadas de cada trabajador. (ver procedimiento **control de asistencia** (higiene personal, presentación personal)).

6.3. Digitar la planilla en base a lo que estipula Recursos Humanos (ver procedimiento de **Método de trabajo para el registro de mano de obra en proyectos**).

	Título Elaboración de la planilla	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-07
		Página 197	

6.4. Revisar minuciosamente la planilla, se verificarán las fechas de reporte, nombre de los empleados, números de cedula, jornadas, horas ordinarias, horas extras, horas dobles (si aplica), cuentas contables, centro funcional.

6.5. Enviarla a Recursos Humanos para su aprobación

6.6. Revisar la planilla. Se encuentra bien?

6.6.1. Si, continua con el proceso

6.6.2. No, devolver al asistente administrativo de Servicios de Nutrición.

6.6.2.1. Revisar y corregir planilla.

6.6.2.2. Volver a enviar a Recursos Humanos.

6.7. Enviar la planilla a Administración del Proyecto para la aprobación.

6.8. Revisar y aprobar la planilla.

6.9. Enviar la planilla aprobada a Recursos Humanos.

6.10. Dirigirse a la Compañía de Fuerza y Luz para la revisión de todas las planillas del P.H. Balsa Inferior.

6.11. Archivar las planillas bisemanalmente.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
--------	---------------------------------

	Título Elaboración de la planilla	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-07
		Página 198	

--	--

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F02-PHBI-SG- Reporte Tiempo Bisemanal Individual	Recursos Humanos	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Recursos Humanos, jefatura administrativa, personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

	Título Elaboración de la planilla	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-07
		Página 199	

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-07	Reporte Individual Diario de Trabajo
F02-PHBI-SG-07	Reporte Tiempo Bisemanal Individual
F03-PHBI-SG-07	Ejemplo Reporte Tiempo Bisemanal Individual

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-08
	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina		Versión: 1
			Página 203
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

<i>DISTRIBUCIÓN DE COCINEROS Y AUXILIARES DE COCINA.....</i>	<i>204</i>
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	204
2. DOCUMENTOS APLICABLES	204
3. POLÍTICAS	204
4. RESPONSABILIDADES	204
5. DEFINICIONES	205
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	206
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	207
8. CONTROL REGISTRO	207
9. CONTROL DE CAMBIOS	208
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	208
11. ANEXOS.....	208
Anexo. 1. Horario de Personal	209
Anexo. 2. Distribución de personal.	210

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 204	

DISTRIBUCIÓN DE COCINEROS Y AUXILIARES DE COCINA

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

1.1. Asignarle a los cocineros y auxiliares las funciones de cada día laboral.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
GS-04	Control de asistencia (higiene personal y presentación personal.)
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Tanto el cocinero uno, dos y tres deberán acatar las órdenes y tareas que les asigne cada día el jefe de cocina.
- 3.2. Los auxiliares deberán acatar las labores que les asigne el cocinero dos y tres.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de cocina:

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 205	

4.1.1. Es responsable de la asignación de las funciones tanto a los cocineros como auxiliares.

4.1.2. Velar por que sus subordinados ejecuten las funciones que se les asignaron de una manera adecuada.

4.1.3. La facultad de realizar llamadas de atención a sus subordinados cuando lo crea necesario.

4.1.4. Comunicarle a su jefe las llamadas de atención o amonestaciones que ha hecho.

4.1.5. Comunicarle a su jefe todos los cambios que ha realizado a lo que ya estaba estipulado.

4.2. Cocinero dos y tres:

4.2.1. Es responsable de la asignación de funciones diarias de cada auxiliar de cocina.

4.3. Auxiliar de cocina:

4.3.1. Acatar órdenes del superior y realizar las tareas asignadas.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 206	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Revisar el menú el día antes de la elaboración de cada plato.
- 6.2. Revisar el turno de cada grupo de trabajo.
- 6.3. Verificar si existe una ausencia por incapacidad.
- 6.4. Asignar las funciones de cada colaborador en una hoja borrador con fecha de día que se va a trabajar.
- 6.5. Asignar cada función a sus subordinados cada día laboral.
- 6.6. Si alguno tiene alguna duda con sus funciones:
 - 6.6.1. Aclarar o explicar la duda.
- 6.7. El supervisor analiza que funciones asignar a cada colaborador.
- 6.8. Si no acata las instrucciones, realizar la llamada de atención correspondiente.
- 6.9. Por alguna circunstancia el subordinado solicita ausentarse por un asunto de emergencia.
 - 6.9.1. Dejar la hoja borrador al cocinero 1, para que realice la distribución de funciones correspondiente.
- 6.10. Si algún trabajador de la lista correspondiente no se presenta a trabajar por motivo de enfermedad o ausencia injustificada.
 - 6.10.1. Realizar de inmediato cambios correspondientes antes de la distribución de funciones, para evitar que las funciones le queden recargadas a los demás trabajadores.

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 207	

6.11. Digitar la información en un registro de distribución de funciones en el sistema informático, una vez distribuidas las funciones a cada uno de ellos

6.12. Guardar la hoja borrador en un portafolio para su respectivo respaldo.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R02-PHBI-SG-02 Distribución de personal hoja borrador	Jefe de cocina Cocinero 1	Se colocará en el portafolio diariamente.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.
R03-PHBI-SG-02 registro de la distribución personal	Asistente Administrativo.	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de Servicios de Nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del proyecto.

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 208	

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-01	Turnos de trabajo. (horario personal)
R02-PHBI-SG-02	Distribución de personal hoja borrador

**Anexo. 1. Horario de Personal**

HORARIO DE PERSONAL.	
HORARIO DE 6:00 AM A 4:00 PM.	
6:00 AM A 3:00 PM	
OSBALDO: COORDINADOR.	
MELISSA: AUXILIAR.	
MARILYN: AUXILIAR.	
JUAN: AUXILIAR.	
MARISOL: AUXILIAR.	
ROXANNA: AUXILIAR.	
ROLANDO: AUXILIAR.	
HORARIO DE 12:00 PM A 10:00 PM.	
12:00 PM A 9:00 PM.	
LEIDY: COORDINADORA.	
LIDIA: AUXILIAR: AUXILIAR.	
IRENE: AUXILIAR: AUXILIAR.	
ANA: AUXILIAR.	
FLORIBETH: AUXILIAR.	
MARIBEL: COCINERA.	
CARLOS: COCINERO – PANADERO.	
CRISTIAN: AUXILIAR.	
HORARIO DE 10:00 PM A 8:00 AM.	
10:00 PM A 7:00 AM.	
RAFAEL: COORDINADOR.	
JOSE: AUXILIAR.	
ELIETH: COCINERA.	
ADERITH: COCINERA.	
ELENA: AUXILIAR.	
SONIA: AUXILIAR.	
JAKELYN: COCINERA	

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Distribución de cocineros y auxiliares de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-08
		Página 210	

Anexo. 2. Distribución de personal.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Distribución de personal 		
Puestos	Horario	Actividades
Cocinero 1		
Cocinero 2		
Cocinero 3		
Auxiliar de cocina		
Observaciones:		
Firma del Jefe de cocina:	Firma empleados de Servicios de Nutrición:	Fecha: ____/____/____ día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-09
	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.		Versión: 1
			Página 211
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

<i>HIGIENE DEL AMBIENTE, HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS.....</i>	<i>212</i>
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	212
2. DOCUMENTOS APLICABLES	212
3. POLÍTICAS	213
4. RESPONSABILIDADES	213
5. DEFINICIONES	214
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	215
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	216
8. CONTROL REGISTRO	217
9. CONTROL DE CAMBIOS	218
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	218
11. ANEXOS.....	218

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 212	

HIGIENE DEL AMBIENTE, HIGIENE DE EQUIPOS Y UTENSILIOS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Mantener el ambiente de trabajo libre de suciedad, bacterias y cualquier otro tipo de cosas que puedan alterar la preparación de comidas o causar alguna enfermedad tanto a los colaboradores del departamento de servicios de nutrición como a todo el personal del Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.
- 1.2. Contar con las medidas necesarias de higiene para la adecuada manipulación de alimentos en la cocina.
- 1.3. Mantener los equipos libres de suciedad para evitar cualquier tipo de derrame sobre la preparación de comidas o sobre las comidas ya elaboradas.
- 1.4. Contar con utensilios limpios antes, durante y después de la preparación de alimentos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 213	

3. POLÍTICAS

- 3.1. El material y el equipo de limpieza del departamento de servicios de nutrición no deberá emplearse en otras áreas y será del uso exclusivo del mismo.
- 3.2. El personal del departamento de alimentación deberá portar el uniforme requerido para poder ingresar al área.
- 3.3. Las tablas y utensilios que se empleen para la manipulación de alimentos deberán lavarse perfectamente después de manipular alimentos crudos, (carne, vegetales sin desinfectar) para su posterior utilización en alimentos cocidos.
- 3.4. Para la desinfección de cualquier material deberán utilizar cloro, deberá hacer uso correcto de cualquier material de limpieza, se mantendrán seco los pisos y áreas asignadas a la basura y desperdicio.
- 3.5. Será de acatamiento obligatorio para todo el personal del departamento contribuir en la limpieza del área.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Velar por que el ambiente de trabajo se encuentre limpio.

4.2. Jefe de cocina:

- 4.2.1. Asignarles las funciones de limpieza a sus subordinados.

4.3. Cocinero 1

- 4.3.1. Realizar una revisión general al ambiente de trabajo.

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 214	

4.3.2. Comunicarle al cocinero 2, cuáles partes se encuentran más sucias.

4.4. Cocinero 2

4.4.1. Indicarle al cocinero 3, que partes deben de limpiar primero antes, durante, después de la jornada laboral.

4.4.2. Mantener el área de trabajo limpia.

4.5. Cocinero 3

4.5.1. Encomendarle la mayoría de funciones de limpieza a cada auxiliar.

4.5.2. Supervisar que los auxiliares realicen las funciones asignadas

4.5.3. Mantener el área de trabajo limpia.

4.6. Auxiliares

4.6.1. Mantener el área de trabajo limpia.

5. DEFINICIONES

Higiene: Salud, Aseo.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 215	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Inspeccionar el área de trabajo
- 6.2. Colocar en una hoja las áreas de la cocina y comedor que deben permanecer siempre limpias.
- 6.3. Colocar la hoja en un lugar visible para todos los colaboradores del departamento de Servicios de Nutrición.
- 6.4. Incluir estas funciones de limpieza en la hoja de distribución de funciones.
- 6.5. Asignar las funciones a cada trabajador
- 6.6. Supervisar que ejecuten bien las tareas.
- 6.7. A la hora de realizar las funciones
 - 6.7.1. Verificar que se encuentren todos los instrumentos para realizar las funciones. ¿Se encuentran?
 - 6.7.1.1. Si, empezar a realizar sus tareas diarias.
 - 6.7.1.2. No, comunicar a su superior. (El superior en este caso puede ser cocinero 2 o 3)
 - 6.7.1.3. Realizar la lista correspondiente de materiales que hacen falta y enviarla a Coordinador de Servicios de Nutrición.
 - 6.7.1.4. Revisar la lista, y enviar a almacén para realizar el pedido correspondiente.

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 216	

- 6.7.1.5. Revisar el pedido hecho por el departamento de Servicios de Nutrición y enviar el pedido a los proveedores. (almacén)
- 6.7.1.6. Revisar que todo lo que se pidió venga la cantidad solicitada y en buen estado. (lo realiza recibo almacén)
- 6.7.1.7. Ingresar la cantidad de insumos entrantes en el control de inventario de comestibles.
- 6.7.1.8. Enviar los productos a la bodega del comedor Plantel, para que los almacenen en la bodega.
- 6.7.1.9. Guardar e informar la llegada de tal material, una vez que lleguen a la bodega de Plantel.
- 6.8. Realizar la limpieza del ambiente que incluye pisos, caños, ventanas, servicios sanitarios, pilas.
- 6.9. Realizar la limpieza de equipos que incluye cocina, hornos, plantillas, bufete, contenedor de frescos, licuadoras, ollas.
- 6.10. Realizar la limpieza de instrumentos que incluye bandejas, cubiertos, cucharas, platos, vasos, tasas, termos y loncheras.
- 6.9. Guardar los instrumentos y productos de limpieza en el lugar donde corresponde, una vez limpiado ambiente, equipo y utensilios.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 217	

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-10, Hoja de distribución de funciones	Jefe de cocina, Asistente Administrativo.	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto
F01-PHBI-SG-10, Control de inventario	Almacén, Bodeguero de Servicios de Nutrición.	Se abrirá el archivo diariamente.	Almacén, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto
F02-PHBI-SG-10, Pedidos de insumos	Asistente Administrativo, Almacén.	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrición, Almacén, Personal Autorizado	Durante la duración del Proyecto
F03-PHBI-SG-10,	Almacén	Se abrirá el archivo diariamente.	Almacén, Personal	Durante la duración del

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 218	

Facturas de proveedores insumos de limpieza			Autorizado.	Proyecto
---	--	--	-------------	----------

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

	Título Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-10
		Página 219	

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-11
	Título Distribución de insumos al personal de cocina		Versión: 1
			Página 220
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

<i>DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS AL PERSONAL DE COCINA.....</i>	<i>221</i>
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	221
2. DOCUMENTOS APLICABLES	221
3. POLÍTICAS	221
4. RESPONSABILIDADES.....	222
5. DEFINICIONES	222
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	223
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	223
8. CONTROL REGISTRO	223
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	224
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	224
11. ANEXOS.....	224

	Título Distribución de insumos al personal de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 221	

DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS AL PERSONAL DE COCINA

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Distribuir los insumos correctos al personal de cocina para la ejecución de sus tareas diarias.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Revisión del menú.
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina.
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición.

3. POLÍTICAS

- 3.1. El coordinador del departamento será el encargado de coordinar con el jefe de cocina la distribución de insumos que le será asignada diariamente a cada trabajador del comedor que lo amerite según sus funciones diarias.
- 3.2. El jefe de cocina será el encargado de distribuir los insumos que ocupen tanto cocinero 1,2, y 3 como los auxiliares.

	Título Distribución de insumos al personal de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 222	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. **Coordinador de Servicios de Nutrición:**

4.1.1. Coordinar con el jefe de cocina la distribución correspondiente de insumos a cada uno de los operarios.

4.2. **Jefe de cocina:**

4.2.1. Velar por que los insumos sean los correctos para cada cocinero en la operación que realizan.

4.3. **Cocinero 1:**

4.3.1. Revisar la dispensa de insumos, (productos perecederos, y no perecederos).

4.3.2. Supervisar al cocinero 1,2. En la utilización de insumos

4.4. **Cocinero 2 y 3:**

4.4.1. Utilizar de una manera correcta los insumos.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Distribución de insumos al personal de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 223	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Revisar el menú del día y las tareas diarias de limpieza.
- 6.2. Verificar con la persona encargada de bodega de comedor si existe la cantidad de productos para la elaboración del producto.
- 6.3. Revisar si existe instrumentos de limpieza.
- 6.4. Informar los insumos que tendrán a cargo cada uno de ellos, una vez distribuidas las funciones del día.
- 6.5. Empezar con la utilización de los insumos.
- 6.6. Evitar a toda costa el desperdicio de alimentos, desinfectantes, detergentes y demás, en la utilización de los productos.
- 6.7. Guardar cada producto en su respectivo recipiente, al finalizar con la preparación de x comida.
- 6.8. Devolver cada cosa al lugar donde se encontraba ya sea la bodega, al finalizar la limpieza de ambientes, equipos y utensilios.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

	Título Distribución de insumos al personal de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 224	

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-11, Control de insumos	Bodeguero del comedor Plantel	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de Servicios Nutrición	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

	Título Distribución de insumos al personal de cocina	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 225	

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-12
	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.		Versión: 1
			Página 226
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PEDIDO Y SELECCIÓN DE INSUMOS A LA BODEGA DEL COMEDOR DEL PLANTEL.	227
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	227
2. DOCUMENTOS APLICABLES	227
3. POLÍTICAS	227
4. RESPONSABILIDADES	228
5. DEFINICIONES	228
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	228
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	230
8. CONTROL REGISTRO	230
9. CONTROL DE CAMBIOS	230
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	231
11. ANEXOS.....	231
Anexo. 1. Solicitud de incremento en las cantidades de los productos.	232

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 227	

PEDIDO Y SELECCIÓN DE INSUMOS A LA BODEGA DEL COMEDOR DEL PLANTEL.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Mejorar la comunicación entre los cocineros y el bodeguero de tal manera que los productos siempre se encuentren listos a tiempo para su posterior preparación.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
GS-04	Distribución de insumos al personal de cocina
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Los empleados del departamento de servicios de nutrición deberán mantener una muy buena comunicación entre ellos de tal forma que se eviten conflictos y perjudique la preparación de alimentos por los atrasos que esto pueda generar.

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 228	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de cocina:

- 4.1.1. Velar por que los cocineros estén revisando el menú y se lo comuniquen al encargado de bodega.

4.2. Cocineros:

- 4.2.1. Revisar el menú el día antes de la preparación
- 4.2.2. Comunicarle al bodeguero los productos que se utilizaran

4.3. Bodeguero:

- 4.3.1. Brindar los productos que se soliciten a tiempo

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Verificar en cartelera el menú del día a preparar.
- 6.2. Recibir los insumos requeridos para la preparación de los platos para el menú del día (ubicarse a la entrada de bodega).

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 229	

- 6.3. Indicar a los cocineros y auxiliares de cocina los insumos que les serán asignados para la preparación de alimentos.
- 6.4. Solicitar al bodeguero los insumos que necesitarán en la preparación de alimentos del menú del día y serán entregados a los cocineros y auxiliares de cocina.
- 6.5. Recibir solicitud Verbal de Entrega de Insumos
- 6.6. Verificar la entrega de insumos
 - 6.6.1. De no estar el jefe de cocina entregar al cocinero encargado.
 - 6.6.2. De lo contrario debe recibir del cocinero nota autorizada por el Coordinador de Servicios de Nutrición.
- 6.7. Entregar al jefe de cocina los insumos ya dispuestos y ordenados para la preparación de los platos del menú diario.
- 6.8. Recibir insumos clasificados y ordenados por platos.
- 6.9. Verificar la cantidad de los insumos recibidos y requeridos para satisfacer la demanda de los platos del menú diario.
- 6.10. De ser insuficiente los insumos, indicar al coordinador de servicios de nutrición, para el caso de una posible repetición del plato en otro menú de un día futuro.
- 6.11. Solicitar al jefe de Almacén un incremento en las cantidades del insumo
- 6.12. Entregar insumos a los cocineros y auxiliares de cocina indicando cuáles les corresponde de acuerdo a los platos asignados para el menú del día.
- 6.13. Recibir insumos del jefe de cocina de acuerdo al orden en que se encuentran clasificados por el jefe de Almacén.
- 6.14. Prever posibles requerimientos de insumos en el caso de alza de solicitud de bandejas.

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 230	

6.15. Solicitar al jefe de almacén insumos para el nuevo menú. (ver procedimiento **solicitud de insumos a los proveedores**)

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-11, Solicitud de alzas de insumos	Asistente Administrativo.	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrición, Almacén, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que el documento es original.

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 231	

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-11	Solicitud de pedidos

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 232	

Anexo. 1. Solicitud de incremento en las cantidades de los productos.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Solicitud de incremento en la cantidades de los productos			
Solicitante	Dependencia	Centro Funcional 67640	
Justificación del alza en la cantidad de pedidos: 			
Código de productos	Nombre de productos	Cantidad solicitada	
Total de productos con alzas en la cantidad: 			

	Título Pedido y selección de insumos a la bodega del comedor del Plantel.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-11
		Página 233	

Observaciones: 		
Firma autorizada: 	Firma Servicios de Nutrición: 	Fecha: ____ / ____ / ____ día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-12
	Título Preparación preliminar de alimentos		Versión: 1
			Página 234
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PREPARACIÓN PRELIMINAR DE ALIMENTOS.	235
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	235
2. DOCUMENTOS APLICABLES	235
3. POLÍTICAS	236
4. RESPONSABILIDADES	236
5. DEFINICIONES	236
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	237
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	238
8. CONTROL REGISTRO	238
9. CONTROL DE CAMBIOS	239
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	239
11. ANEXOS.....	239

	Título Preparación preliminar de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-12
		Página 235	

PREPARACIÓN PRELIMINAR DE ALIMENTOS.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Promover la inocuidad tanto del área de preparación como de los alimentos, para evitar algún contagio de unos alimentos con otros y que estos a su vez tengan menos bacterias y gérmenes posibles.
- 1.2. Reducir al máximo la carga bacteriana de los alimentos así como la realización de un tipo de preparación que guste a quienes lo consumirán.
- 1.3. Mantener limpios e inocuos todos los utensilios empleados tanto para la preparación como la degustación de alimentos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
GS-04	Distribución de insumos al personal de cocina
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

	Título Preparación preliminar de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-12
		Página 236	

3. POLÍTICAS

- 3.1. Antes de iniciar las labores siempre durante el proceso y después de cualquier actividad el personal deberá lavarse las manos con agua y jabón.
- 3.2. El comedor debe contar con utensilios especiales para la preparación previa de los alimentos, utensilios como tablas, peladoras de verduras, fregaderos, etc.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Jefe de cocina:

- 4.1.1. Guiar a los cocineros 1, 2,3, en la preparación preliminar de los alimentos.

4.2. Cocinero 1.

- 4.2.1. Supervisar a sus subordinados en la preparación preliminar de los alimentos.

4.3. Auxiliares:

- 4.3.1. Deberán mantener el área del trabajo limpia así como los utensilios y demás.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

	Título Preparación preliminar de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-12
		Página 237	

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Verificar en los empleados la utilización de los Gorros, Guantes, Tapabocas y Uniformes.
- 6.2. Revisar el menú, dependiendo de la comida que se vaya a dar se le hace una preparación preliminar y se eliminan errores.
- 6.3. Probar la comida, comprobar la calidad de la comida y dependiendo de cómo quede se elije si se va a dar esa comida o no. (Se elimina del menú)
- 6.4. Recorrer toda el área del comedor, con el fin de supervisar la preparación preliminar de alimentos.
- 6.5. Supervisar el funcionamiento de equipos para tomar previsiones.
- 6.6. Notificar al jefe de sección de mantenimiento el equipo averiado.
 - 6.6.1. Si se soluciona, continuar con la preparación del Menú del Día.
 - 6.6.2. De lo contrario, utilizar doblemente los equipos que están en buen funcionamiento.
- 6.7. Supervisar a los Cocineros y Auxiliares de Cocina tomando en cuenta la aptitud de cada uno.
- 6.8. Verificar que los insumos sean preparados por el Auxiliar de Cocina al cual fue asignado.
- 6.9. Supervisar en el plato a preparar por el cocinero (Sazón, Color, Textura, Contextura del plato, Presencia del plato, Presencia del servicio).
- 6.10. Degustar los sabores y olores de cada plato asignada a los Cocineros.
- 6.11. Sugerir al Cocinero cambios en los ingredientes y preparación del plato.

	Título Preparación preliminar de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-12
		Página 238	

- 6.12. Si es sugerido por el Jefe de Cocina, notificar al cocinero con previa autorización del coordinador de Servicios de Nutrición.
- 6.13. Si es sugerido por el Cocinero, anunciar al jefe de cocina o coordinador de servicios de nutrición.
- 6.14. Sugerir cambios en los cortes de los insumos.
- 6.15. Supervisar el proceso de cocción, visualizar que las temperaturas dadas a la cocción de los platos asignados a los Cocineros sean las adecuadas.
- 6.16. Verificar que las raciones sugeridas por el coordinador de Servicios de Nutrición sean las correctas.
- 6.17. Verificar la solicitud de servicios de comedor la creación de nuevo menú en caso de que sea necesario.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-	Coordinador de	Se abrirá el archivo	Coordinador de	Durante la

	Título Preparación preliminar de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-12
		Página 239	

SG-12, Documento de menú	servicios nutrición.	de anual identificándose por bisemanal.	servicios nutrición.	de duración del Proyecto
--------------------------------	-------------------------	---	-------------------------	-----------------------------------

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-13
	Título Preparación de alimentos		Versión: 1
			Página 240
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	241
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	241
2. DOCUMENTOS APLICABLES	241
3. POLÍTICAS	241
4. RESPONSABILIDADES	241
5. DEFINICIONES	242
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	243
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	246
8. CONTROL REGISTRO	246
9. CONTROL DE CAMBIOS	247
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	247
11. ANEXOS.....	247

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 241	

PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Preparar alimentos de calidad y de gusto para las personas que reciben el servicio.
- 1.2. Los alimentos se deben preparar, almacenar y manipular de una manera adecuada para prevenir las intoxicaciones alimentarias.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación preliminar de alimentos
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Antes de iniciar las labores siempre durante el proceso y después de cualquier actividad el personal deberá lavarse las manos con agua y jabón.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. **Jefe de cocina:**

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 242	

4.1.1. Vigilar la limpieza de la cocina, incluyendo en esta limpieza los utensilios o materiales que se utilicen para manejar alimentos.

4.2. **Cocineros:**

4.2.1. Escoger alimentos cuyo tratamiento asegure la inocuidad (procurando limpiar la fruta, o las latas antes de abrirlas, etc.)

4.2.2. Cocer bien los alimentos.

4.2.3. Conservar adecuadamente los alimentos cocidos.

4.2.4. Recalentar bien los alimentos cocidos.

4.2.5. Evitar cualquier contacto entre los alimentos crudos y cocidos.

4.2.6. Lavarse las manos frecuentemente

4.3. **Auxiliares de cocina**

4.3.1. Utilizar agua pura y mantener los productos de limpieza que sean tóxicos lejos de los alimentos.

5. DEFINICIONES

Preparación de alimentos: Preparar víveres para su posterior alimentación.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 243	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Verificar la cantidad solicitada por el coordinador de servicios de nutrición para la preparación del plato asignado a los cocineros.
- 6.2. Verificar condiciones óptimas de higiene, de estar dada las condiciones se continúa con la creación del menú del día. De lo contrario notificar al jefe de cocina o Coordinador, quienes tomaron las medidas necesarias.
- 6.3. Observar el menú diario, organizar y distribuir a los cocineros (ver procedimiento **distribución de cocineros y auxiliares de cocina**), de acuerdo a los platos que contenga el menú del día.
- 6.4. Dar instrucciones sobre la distribución de los auxiliares de Cocina a los cocineros.
- 6.5. Asignar a los cocineros y auxiliares los insumos a utilizar en la preparación del plato.
- 6.6. Facilitar los utensilios de cocina pedidos por el cocinero para la preparación del menú del día.
- 6.7. Asignar al cocinero las plantillas y cocinas del área de producción del comedor de acuerdo al plato asignado.
- 6.8. Asignar a los auxiliares de cocina las diferentes máquinas procesadoras de alimentos de acuerdo al insumo asignado.
- 6.9. Solicitar insumos al jefe de almacén.

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 244	

- 6.10. Entregar insumos preparados y clasificados de acuerdo al pedido hecho por el jefe de cocina (ver procedimiento **distribución de insumos al personal de cocina**)
- 6.11. Recibir los insumos y entregar al personal de cocina.
- 6.12. Ubicar área asignada correspondiente al insumo a preparar.
- 6.13. Trasladar el insumo a las diferentes áreas de la cocina (**peladero**).
- 6.14. Lavar, pelar, quitar y rebanar alimentos en los procesadoras definidas para cada uno de ellas.
- 6.15. Examinar frutas, verduras, legumbres, hortalizas y demás.
- 6.16. Recibir instrucciones del cocinero sobre la preparación de los insumos o ingredientes a utilizar en la preparación del plato.
- 6.17. Facilitar insumos o ingredientes para el plato asignado al cocinero.
- 6.18. Preparar cada insumo de acuerdo al plato del día, facilitar salsa, condimentos, adobos y especias.
- 6.19. Tener preparado el insumo para cuando el cocinero solicite el producto para la preparación del plato.
- 6.20. Solicitar insumo principal para la preparación del proteico, (carne, pollo, pescado) acompañantes, postres.
- 6.21. Dar instrucciones de la preparación de los insumos a los auxiliares de cocina.

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 245	

- 6.22. Supervisar la preparación de los insumos asignados a los auxiliares de cocina.
- 6.23. Solicitar alimentos lavados, pelados, picados y rebanados a los auxiliares de cocina que están a su cargo.
- 6.24. Recibir alimentos lavados, pelados, picados y rebanados fijados para el plato.
- 6.25. Opinar sobre la preparación del plato
- 6.26. Empezar la preparación del plato con los insumos asignado junto a los auxiliares de cocina para el menú del día.
- 6.27. Visualizar la cocción del plato y revisar el sabor del plato.
- 6.28. Evitar la excesiva cocción para impedir quemaduras y mal sabor del plato asignado.
- 6.29. Mantener limpio y ordenado el área de trabajo asignada, exigiéndolo a sus auxiliares.
- 6.30. Supervisar la preparación del plato asignado al cocinero.
- 6.31. Terminar la preparación del plato asignado para ser enviada a los exteriores y al bufete servicio.
- 6.32. Dividir el plato ya preparado en porciones establecidas por el jefe de cocina, cuidar que las raciones servidas sean las apropiadas.
- 6.33. Indicar a su auxiliar asignado colocar los alimentos preparados en contenedores.

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 246	

- 6.34. Colocar el plato preparado y junto con el cocinero dividir el plato ya preparado en raciones establecidas por el jefe de cocina, en caso de que el plato lo amerite.
- 6.35. Llevar al área de servicio de Distribución de alimentos el plato del menú del día ya preparado en termos y loncheras para completar el menú del día. (ver procedimiento, **preparación de bandejas**)
- 6.36. Reponer las raciones de bandejas cuantas veces sea necesarias hasta completar la solicitud de bandejas requeridas por el distribuidor de alimentos.
- 6.37. Cargar los insumos ya preparados al camión que va al comedor de Macadamia, Pozo Túnel y exteriores. (ver procedimiento, **distribución de alimentos al exterior**)

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

	Título Preparación de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-13
		Página 247	

F01-PHBI-SG-13, Documento Menú	Coordinador de servicios de nutrición.	Se abrirá el archivo diario.	Coordinador de servicios de nutrición.	Durante la duración del Proyecto
--------------------------------------	--	------------------------------	--	----------------------------------

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-14
	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores		Versión: 1
			Página 248
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ENVÍO DE ALIMENTOS A LOS COMEDORES EXTERIORES	249
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	249
2. DOCUMENTOS APLICABLES	249
3. POLÍTICAS	249
4. RESPONSABILIDADES.....	250
5. DEFINICIONES	250
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	251
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	254
8. CONTROL REGISTRO	254
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	255
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	255
11. ANEXOS.....	255
Anexo. 1. Despacho desayuno al campo.	256
Anexo. 2. Despacho almuerzo al campo.....	257
Anexo. 3. Despacho cena al campo.....	258

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 249	

ENVÍO DE ALIMENTOS A LOS COMEDORES EXTERIORES

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Brindarle el servicio de alimentación a los empleados del P.H. Balsa Inferior que se encuentran laborando en campo. (comedor Macadamia, comedor Pozo Túnel y Tuneleros).
- 1.2. Brindarle comida de calidad y con las condiciones de higienes más aptas para su consumo.
- 1.3. Entregar la comida a la hora determinada, evitando así atrasos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Envío de alimentos a los comedores exteriores
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Los termos y loncheras que se envíen al exterior deben de estar libres de toda suciedad, bacterias y demás. Por tal motivo se deberán lavar, limpiar y secar de tal manera que al meter la comida en ellas se encuentren totalmente limpias y lleguen en buen estado a cada empleado.

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 250	

- 3.2.** El vehículo que transporta la comida debe cumplir con todas las norma de seguridad e higiene, además de realizar el recorrido en un tiempo prudencial.
- 3.3.** Las loncheras y termos deberán encontrarse en perfecto estado, por lo que en dado caso de que estén a punto de quebrarse o reventarse ya no se podrá ser utilizada. Y así se evitara cualquier pérdida de comida.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición:

- 4.1.1. Es responsable del envío de comidas al exterior

4.2. Jefe de cocina:

- 4.2.1. Velar por que la comida se prepare y se ponga en los termos y loncheras para después cargarla en el camión a la hora exacta.

4.3. Chofer:

- 4.3.1. Velar por que la comida llegue a la hora exacta y en buenas condiciones.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 251	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1.** Preparar café y pan, ordenar a los auxiliares la colocación de estos en los termos y canastas.
 - 6.1.1. Despachar desayunos a las 4 am y 6 am. (Cada jefe de cuadrilla recoge lo que le corresponde a esta y el mismo se la lleva en el bus que sale para balsa).
 - 6.1.2. Recoger los termos y canastas los trae de vuelta al comedor del plantel para su lavado.
- 6.2.** Iniciar con la preparación del café, panes y comidas.
- 6.3.** Ordenar a los auxiliares la colocación de los alimentos preparados en los contenedores de alimentos, termos y loncheras.
- 6.4.** Recibir de los cocineros cafés, panes en termos ordenados y clasificados.
- 6.5.** Ordenar a los auxiliares de cocina la recepción de los cafés y panes, ubicándose en las entradas de la despensa.
- 6.6.** Iniciar a las 8 am con la entrega del café y el pan que van para el exterior.
- 6.7.** Empacar la comida en loncheras y termos, de siete a ocho de la mañana.

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 252	

6.8. Ordenar una vez que se tenga todo empacado, la colocación de los termos, loncheras de cafés, panes y comidas en el camión transportador en forma ordenada y de fácil acceso. (tienen que salir a las 9 am.)

6.9. Ordenar la salida de los camiones, entregar las cantidades exigidas, un camión se traslada hacia los comedores de Macadamia y Pozo Túnel, y el otro camión se traslada hacia el comedor de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz y luego reparte en el campo. (Cada camión hace el recorrido en un tiempo prudencial)

6.9.1. Llegar 1 ó 2 hrs antes de iniciar el servicio de comedor y entregar la comida al encargado del comedor. (El camión que se dirige a los comedores de Macadamia y Pozo Túnel).

6.9.1.1. Entregar hoja de control de comidas al encargado del comedor, con la cantidad de comida.

6.9.1.2. Recibir y revisar hoja de control de comidas, se encuentra bien?

6.9.1.2.1. Si, recibir la comida clasificada y ordenada, entregada por el auxiliar que acompaña al chofer.

6.9.1.2.2. No, llamar al jefe de cocina del comedor del plantel y exigir el faltante de los alimentos.

6.9.1.3. Ordenar a los auxiliares de cocina (hombres) el traslado de los contenedores de alimentos a la cocina del comedor.

6.9.1.4. Verificar que el bufete este limpio, caliente y listo para el acomodo de la comida y organizar los alimentos colocando la comida en su respectiva división.

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 253	

- 6.9.1.5. Abrir el comedor faltando unos 5 minutos para la hora de almuerzo y empezar con la distribución de alimentos sirviendo la comida en la bandeja de cada empleado.
- 6.9.1.6. Llevar un conteo de cuantas personas reciben el servicio por día y lo corrobora con el guarda que se encuentre en ese momento.
- 6.9.1.7. Enviarle los datos al asistente administrativo en una hoja borrador y este lo registra.
- 6.9.1.8. Cerrar el comedor al finalizar la hora de almuerzo y empezar con el lavado de bandejas (platos, cubiertos, vasos y tazas).
- 6.9.1.9. Apartar la basura, sobros (ver procedimiento de **tratamiento de residuos**).
- 6.9.1.10. Recoger los contenedores de alimentos así como las loncheras y termos.
- 6.9.1.11. Ordenar los contenedores en el camión repartidor y este vuelve al comedor del plantel.
- 6.9.2. Entregar la comida en el comedor de la Compañía Nacional de Fuerza Y Luz y en el campo, (segundo camión).
- 6.9.3. Esperar dos horas y se devuelve a recoger los contenedores de alimentos.
- 6.10. Regresar al comedor del Plantel a las 4 y 30 pm.
- 6.11. Preparar café y pan, ordenar a los auxiliares la colocación de estos en los termos y canastas.

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 254	

6.12. Despachar café y pan a las 2 pm y 4 pm. (Cada jefe de cuadrilla recoge lo que le corresponde a esta y el mismo se la lleva en el bus que sale para balsa.)

6.13. Recoger los termos y canastas traerlos de vuelta al comedor del Plantel para su lavado.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-14, Despacho de desayunos	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo diario y se colocara en portafolio.	Coordinador de Servicios de Nutrición, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto
R02-PHBI-SG-14, Despacho de	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo diario y se colocara en portafolio.	Coordinador de Servicios de Nutrición,	Durante la duración del Proyecto

	Título Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-14
		Página 255	

almuerzo			personal autorizado.	
R03-PHBI-SG-14, Despacho de cenas.	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo diario y se colocara en portafolio.	Coordinador de Servicios de Nutrición, personal	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-14	Despacho de desayuno al campo.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-15
	Título Preparación y entrega de bandejas		Versión: 1
			Página 259
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenidos

PREPARACIÓN Y ENTREGA DE BANDEJAS.....	260
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	260
2. DOCUMENTOS APLICABLES	260
3. POLÍTICAS	260
4. RESPONSABILIDADES.....	261
5. DEFINICIONES	261
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	261
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	263
8. CONTROL REGISTRO	263
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	264
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	264
11. ANEXOS.....	264
Anexo 1. Reporte de averías.....	265

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 260	

PREPARACIÓN Y ENTREGA DE BANDEJAS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Preparar de una manera adecuada las bandejas que serán entregadas a cada empleado que reciba el servicio de alimentación.
- 1.2. Entregar las bandejas con todo lo necesario para un mejor servicio de alimentación.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Preparación de alimentos
19.00.004.2005	Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 6.14. Para la preparación de las bandejas se deberá revisar que todas las bandejas y demás utensilios se encuentren limpios y en perfecto estado.
- 6.15. El personal encargado de preparar y entregar las bandejas (auxiliares de cocina) deberá portar el uniforme adecuado y tomar todas las medidas del caso (higiene) para realizar este procedimiento de la mejor manera.

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 261	

4. RESPONSABILIDADES

6.16. Cocinero 1:

6.16.1. Supervisar a los auxiliares de cocina en la preparación y entrega de bandejas a los colaboradores del P.H. Balsa Inferior que reciben el servicio.

6.17. Auxiliar de cocina:

6.17.1. Revisar el estado de las bandejas y la higiene de las mismas.

6.17.2. Preparar las bandejas de manera correcta y a tiempo.

6.17.3. Entregar las bandejas a cada colaborador con los platos que este solicite (plato del día, ensaladas, frutas ó postre)

5. DEFINICIONES

Bandejas: Recipiente con el borde muy bajo y de fondo llano que sirve para llevar, servir o presentar cosas, generalmente alimentos.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Realizar la limpieza del bufete, luego de eso encender el bufete.

6.2. Realizar una revisión rápida antes de recibir la comida para colocarla en el bufete para ver que este marche bien.

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 262	

- 6.3. Recibir los alimentos preparados.
- 6.4. Colocar los alimentos preparados en el bufete según línea de servicio.
- 6.5. Solicitar al auxiliar los siguientes utensilios limpios y secos (bandeja, tazas, juego de cubiertos.) (ver procedimiento **reposición de bandejas**).
- 6.6. Colocar cada bandeja adecuadamente una sobre la otra con sus dos servilletas correspondientes.
- 6.7. Colocar los juegos de cubiertos y cucharas en los recipientes al lado de donde se encuentran las bandejas.
- 6.8. Ubicarse frente al bufete de alimentos ya preparados, esperar que cada colaborador pase por la línea de servicio (este agarra la bandeja y cubiertos por sí mismo), la bandeja recorre toda el área de servicio por los rieles, pasando por los dos auxiliares de cocina asignados a un componente de la misma.
- 6.9. Preparar la bandeja según la línea de servicio y la solicitud de cada colaborador por los platos que este desee, colocando plato fuerte, ensaladas, fruta/postre, jugo (este último escoge el fresco que prefiere de las dos opciones que se brinda sin contar el agua).
- 6.10. Solicitar la reposición de alimentos o instrumentos, si hacen falta alimentos o instrumentos que se requiera para el armado de la bandeja se (ver procedimiento **reposición de alimentos**.)
- 6.11. Colocar los instrumentos solicitados y se continúa con el procedimiento hasta la hora de finalización.

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 263	

6.12. Finalmente entregar bandeja armada con el menú del día a cada persona del P.H. Balsa Inferior que reciba el servicio de alimentación.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-15, Reportes de averías ó falta de materiales (bandejas, platos juego de cubiertos, vasos,)	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 264	

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-15	Reportes de averías ó falta de materiales (bandejas, platos juego de cubiertos, vasos,)

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 265	

Anexo 1. Reporte de averías

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Reporte de averías ó falta de materiales		
Solicitante	Dependencia	Centro Funcional 67640
Reporte de averías: 		
Código de equipos y productos	Nombre de equipos y productos	Averías ó Cantidad solicitada de productos

	Título Preparación y entrega de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-15
		Página 266	

Observaciones: 		
Firma autorizada: 	Firma Servicios de Nutrición: 	Fecha: ____/____/____ día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-16
	Título Reposición de alimentos e instrumentos		Versión: 1
			Página 267
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

REPOSICIÓN DE ALIMENTOS E INSTRUMENTOS	268
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	268
2. DOCUMENTOS APLICABLES	268
3. POLÍTICAS	268
4. RESPONSABILIDADES	268
5. DEFINICIONES	269
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	269
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	271
8. CONTROL REGISTRO	271
9. CONTROL DE CAMBIOS	271
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	271
11. ANEXOS.....	272
Anexo 1. Reporte de control de personas que se quedaron sin recibir el servicio.	272

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 268	

REPOSICIÓN DE ALIMENTOS E INSTRUMENTOS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Reponer cuantas veces sea necesario alimentos o instrumentos que hagan faltan en el bufete para la preparación y entrega de bandejas a cada colaborador del P.H. Balsa Inferior.
- 1.2. Brindarle al empleado que reciba el servicio de alimentación la bandeja completa, evitando así la falta de alimentos (plato fuerte, ensaladas, fruta/postre, fresco) y la falta de instrumentos (servilletas, juego de cubiertos y cucharas, platos, vasos).

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y entrega de bandejas
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Se deberá reportar cualquier instrumento o comida que haga falta en el bufete vía verbal a su superior.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Auxiliar de cocina:

- 4.1.1. Deberá revisar cada quince minutos la cantidad de comida que se encuentra en los recipientes del bufete.
- 4.1.2. Deberá estar chequeando la cantidad de instrumentos para la preparación de la bandeja cada quince minutos.

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 269	

4.1.3. Deberá de reponer cada recipiente de comida que se vaya gastando conforme se armen las bandejas.

4.1.4. Deberá reponer los instrumentos conforme se vayan gastando.

4.1.5. Deberá de informarle a su superior (cocinero 2,3) la falta de algún plato del día.

4.2. Cocinero dos y tres:

4.2.1. Corroborar la falta de algún plato del día con el auxiliar encargado de armar la bandeja.

4.2.2. Informarle a sus superior de la falta de algún plato (cocinero 1 o jefe de cocina).

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Revisar cada quince minutos los recipientes de comida en el bufete
¿Hace falta alimentos?

6.1.1. Si, Pedir cuantas veces sea necesario al cocinero 1, 2 y 3 la reposición de: (plato fuerte y acompañante, plato de ensaladas, agua ó fresco, fruta/postre).

6.1.2. No, seguir armando la bandeja.

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 270	

- 6.2. Revisar los platos del bufete, si ya se le comunico a sus superiores y corroboraron que se acabo algún plato fuerte sacar atunes o sardina y servirlos como platos fuertes.
- 6.3. Apuntar en una hoja borrador cuantas personas se quedaron sin probar el plato fuerte del día.
- 6.4. Comunicar al coordinador de servicios de nutrición el faltante que hubo y enseñarle la hoja de apuntes.
- 6.5. Revisar las solicitudes de alimentación para ese día y las cantidades de comidas que se realizaron ese día. ¿Hubo algún error en la cantidad de comidas que se prepararon para ese día?
 - 6.5.1. Si, revisar con el jefe de cocina y el cocinero 1 para que no vuelva a suceder.
 - 6.5.2. No, entonces hubo un aumento de personas inesperadas que recibieron el servicio a última hora.
- 6.6. Revisar cada quince minutos los instrumentos para el armado de las bandejas. ¿Hace falta instrumentos?
 - 6.6.1. Si, Pedir cuantas veces sea necesario a los otros auxiliares la reposición de: (bandejas, juego de cubiertos, cucharas, plato fuerte y plato de acompañante, plato de ensaladas, plato de postre, taza de de sopa, vasos).
 - 6.6.2. No, Seguir armando la bandeja.
- 6.7. Entregar bandeja armada con el menú del día al colaborador del P.H. Balsa Inferior.

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 271	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-16, Reporte de control de personas que se quedaron sin recibir el servicio.	Asistente Administrativo	Se colocará en el portafolio de control de alimentación cada vez que suceda.	Coordinador de Servicios de Nutrición	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 272	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-16	Reporte de control de personas que se quedaron sin recibir el palto fuerte.

Anexo 1. Reporte de control de personas que se quedaron sin recibir el servicio.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Reporte de personas que se quedaron sin recibir el servicio 		
Solicitante	Dependencia	Centro Funcional 67640
Reporte de personas que se quedaron sin recibir el servicio		

	Título Reposición de alimentos e instrumentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-16
		Página 273	

Observaciones: 		
Firma autorizada: 	Firma Servicios de Nutrición: 	Fecha: día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-17
	Título Reposición de bandejas		Versión: 1
			Página 274
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

REPOSICIÓN DE BANDEJAS	275
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	275
2. DOCUMENTOS APLICABLES	275
3. POLÍTICAS	275
4. RESPONSABILIDADES	276
5. DEFINICIONES	276
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	276
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	278
8. CONTROL REGISTRO	278
9. CONTROL DE CAMBIOS	278
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	278
11. ANEXOS.....	279

	Título Reposición de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-17
		Página 275	

REPOSICIÓN DE BANDEJAS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Contar con un sistema de recojo de bandejas ideal que facilite tanto a los colaboradores que las dejan como a los auxiliares que las recogen para lavarlas.
- 1.2. Contar con un sistema de clasificación en el mismo sistema de recojo de bandejas en el cuál se pueda clasificar los sobros de comida, la basura orgánica y demás basura (plástico, papel) que contengan las bandejas al ser devueltas.
- 1.3. Contar con un sistema de lavado, con el que se pueda realizar un lavado rápido y eficaz para la reutilización de las bandejas y demás instrumentos (platos, juego de cubiertos y cucharas, vasos).

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y entrega de bandejas.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. El sistema de recojo deberá de estar limpio así como desocupado a la hora de que cada colaborador llegue a dejar las bandejas, por tal motivo deberán de estar pendientes cuando este se llena, evitando así la acumulación de bandejas.

	Título Reposición de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-17
		Página 276	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Auxiliares de cocina:

- 4.1.1. Mantener el área de recojo limpia y ordenada.
- 4.1.2. Evitar la acumulación de bandejas en el sistema de recojo.
- 4.1.3. Evitar la acumulación en el sistema de lavado de bandejas, instrumentos (platos, juego de cubiertos, cucharas, vasos).

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Limpiar el área de recojo y mantenerla libre de bandejas para cuando lleguen más bandejas.

	Título Reposición de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-17
		Página 277	

- 6.2. Colocar la bandeja que utilizo con sus respectivos platos y desperdicios en el sistema de recojo de bandejas, el cual realizará la clasificación adecuada para cada instrumento. (le corresponde a cada colaborador del P.H. Balsa Inferior).
- 6.3. Recoger en orden las bandejas, platos, cubiertos y vasos, después de un número determinado.
- 6.4. Evitar la acumulación de bandejas y no hacer esperar a los colaboradores cuando vienen a dejar sus bandejas.
- 6.5. Enviar al área de lavado
- 6.6. Mandar a las pilas indicadas cada instrumento ya sea platos o cucharas donde se realiza el lavado. (por separado se realiza el lavado de cada uno de los instrumentos que componen la bandeja incluyéndola)
- 6.7. Introducir bandejas cubiertos y tazas a un recipiente con agua y cloro si es necesario.
- 6.8. Lavar y secar las bandejas, los cubiertos y las tazas
- 6.9. Recoger los contenedores de sobros y colocar en la bolsa donde se encuentran los desperdicios (ver procedimiento **Tratamiento de restos y sobras**).
- 6.10. Lavar los recipientes que serán reciclados para luego colocar cada uno de ellos en el camión que llevara al sistema de reciclaje en Florencia.
- 6.11. Recibir bandejas, cubiertos, platos y vasos, luego de haber pasado por el sistema de lavado.

	Título Reposición de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-17
		Página 278	

6.12. Acomodar respectivamente las bandeja, los cubiertos y las tazas

6.13. Llevar contenedores de bandejas cubiertos al área de servicio si se están ocupando inmediatamente si no se guardan para su posterior uso.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

No aplica

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
----------------	--------------------	--------------

	Título Reposición de bandejas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-17
		Página 279	

Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	
----------------------	------------------------	--

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-18
	Título Tratamiento de residuos		Versión: 1
			Página 280
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

TRATAMIENTO DE RESIDUOS	281
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	281
2. DOCUMENTOS APLICABLES	281
3. POLÍTICAS	281
4. RESPONSABILIDADES	282
5. DEFINICIONES	282
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	283
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	285
8. CONTROL REGISTRO	285
9. CONTROL DE CAMBIOS	285
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	286
11. ANEXOS.....	286
Anexo 1. Tratamiento de sobras y residuos del comedor.	286

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 281	

TRATAMIENTO DE RESIDUOS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Reducir la cantidad de residuos generada en el departamento de Servicios de Nutrición.
- 1.2. Aprovechar las sobras que se puedan en la preparación de un nuevo plato.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

3. POLÍTICAS

- 3.1. Todos los empleados del departamento deberán reciclar los productos en los basureros que ha designado Ambiental. Para esto se debe de realizar una clasificación adecuada de residuos.
- 3.2. Los empleados que laboren en el departamento en especial los cocineros y auxiliares deben evitar al máximo el derroche de alimentos.
- 3.3. Todos los empleados del departamento tienen prohibido tirar basura en los lugares ambientales.
- 3.4. Si se conservan alimentos preparados para el uso de un nuevo plato este almacenamiento no debe ser mayor de dos días.

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 282	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición:

- 4.1.1. Velar por que el personal del departamento no desperdicie alimentos y practiquen el reciclaje que Ambiental asigno.

4.2. Jefe de cocina:

- 4.2.1. Supervisar que se realice una adecuada clasificación de restos y sobras.
- 4.2.2. Supervisar el aprovechamiento de sobras en un nuevo plato.

4.3. Cocineros:

- 4.3.1. No desperdiciar alimentos antes, durante y después de la preparación de alimentos.
- 4.3.2. Reutilizar las sobras en un nuevo plato.

4.4. Auxiliares:

- 4.4.1. Lavar bien las cajas, botellas y bolsas de productos que se puedan reciclar.

5. DEFINICIONES

Reciclaje: Se aplica al material que es el resultado de un proceso de tratamiento y transformación de un residuo por el cual es nuevamente utilizable.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 283	

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Realizar un estudio para ver cuánto saben los empleados del adecuado manejo de residuos y sobras.
- 6.2. Coordinar con el personal de ambiental para la realización de una capacitación sobre el tema.
- 6.3. Realizar la capacitación a los empleados.
- 6.4. Firmar una hoja de asistencia a la hora de finalización de la capacitación que reciben.
- 6.5. Indicar donde se encuentran ubicados los basureros con sus respectivas clasificaciones y se les informa sobre la manera de tratar los restos y sobras de comida.
- 6.6. Realizar una revisión general al departamento para ver la cantidad de residuos y materiales quedan tras su uso.
- 6.7. Revisar cuales materiales se pueden reutilizar en el departamento.
- 6.8. Recoger materiales (cajas, botellas, bolsas) cada día para reciclaje.
 - 6.8.1. Realizar el lavado correspondiente tratando siempre de que no queden con comidas u otra cosa dentro de ellos.
 - 6.8.2. Secar el material que sea necesario.

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 284	

6.8.3. Colocar el material ya listo de una manera adecuada y ordenada para que sea recogido por el camión en el lugar establecido por Ambiental.

6.8.4. Supervisar el trabajo que realizan para que no quede materiales sin reciclar.

6.8.5. Tener el material que se reciclara siempre listo, ya que el camión recolector pasa una vez a la semana recogiendo todos los materiales que serán llevados a la zona de reciclaje en Florencia.

6.9. Recoger los restos de comidas que quedaron a la hora de la preparación de alimentos.

6.9.1. Clasificar los restos de comida y ubicarlos en recipientes cerrando bien las tapas de los mimos.

6.9.2. Se recogen las bandejas de comidas que quedaron en el bufete y se pregunta ¿si se puede volver a utilizar en un nuevo plato?

6.9.2.1. Si, se guardan en un recipiente.

6.9.2.2. No, se van directamente a la bolsa negra de sobros.

6.9.3. Recoger las sobras de las comidas de cada bandeja.

6.9.4. Colocar en bolsas negras en el exterior del comedor, luego entregar al señor que la pasa recogiendo cada día.

6.10. Supervisar a los empleados a la hora de reciclar.

6.11. Revisar que los empleados reciclen

6.11.1. Si no lo hacen, llamarle la atención verbalmente.

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 285	

6.11.2. Si lo hacen, incentivarlos a que sigan colaborando con ambiental.

6.12. Comunicar a ambiental cualquier duda que se les presente.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
RO1-PHBI-SG-18, Tratamiento de sobras y residuos del comedor.	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por semanal.	Coordinador de servicios de nutrición, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 286	

10.CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11.ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
RO1-PHBI-SG-18	Tratamiento de sobras y residuos del comedor.

Anexo 1. Tratamiento de sobras y residuos del comedor.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Tratamiento de sobras y residuos del comedor.		
Solicitante	Dependencia	Centro Funcional 67640

	Título Tratamiento de residuos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-18
		Página 287	

Código de productos	Nombre de productos	Cantidad solicitada
Observaciones: 		
Firma autorizada:	Firma Servicios de Nutrición:	Fecha: ____/____/____ día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-19
	Título Control de Plagas		Versión: 1
			Página 288
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

CONTROL DE PLAGAS	289
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	289
2. DOCUMENTOS APLICABLES	289
3. POLÍTICAS	289
4. RESPONSABILIDADES	290
5. DEFINICIONES	290
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	290
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	292
8. CONTROL REGISTRO	292
9. CONTROL DE CAMBIOS	293
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	293
11. ANEXOS.....	293
Anexo 1. Informe de revisión de plagas.	294

	Título Control de Plagas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-19
		Página 289	

CONTROL DE PLAGAS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Proteger los alimentos de insectos, roedores así como de otros animales domésticos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

3. POLÍTICAS

- 3.1. Se debe de estar atomizando la bodega, cocina y comedores para evitar que insectos, roedores y demás dañen productos y provoquen causas negativas a la hora del consumo de alimentos por parte de los colaboradores del P.H. Balsa Inferior.
- 3.2. A la hora de atomizar se debe tomar las medidas necesarias para evitar la contaminación de alimentos.
- 3.3. Se debe tomar las medidas preventivas para el uso de insecticidas de tal manera que no afecten la salud del que atomiza.
- 3.4. Se debe desalojar el lugar que se va atomizar para mayor prevención de la salud de los empleados del P.H. Balsa Inferior.

	Título Control de Plagas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-19
		Página 290	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición:

4.1.1. Velar por que las áreas de los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel se encuentren libres de insectos, roedores y demás.

4.2. Mantenimiento:

4.2.1. Atomizar las áreas de los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.

5. DEFINICIONES

Atomizar: Hacer que desaparezcan plagas de insectos u organismos que dañan utilizando productos químicos.

Insecticida: Sustancia que sirve para matar insectos.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Realizar una revisión general al área de los comedores de Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.

6.2. Revisar la existencia de insectos o roedores en las áreas de los comedores.
Se pregunta Existen insectos o roedores?

	Título Control de Plagas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-19
		Página 291	

6.2.1. Si, comunicar al jefe de mantenimiento la existencia de estos en las áreas determinadas.

6.2.1.1. Dirigirse al área donde se indica la presencia de insectos o roedores.

6.2.1.2. Verificar la existencia de insectos o roedores.

6.2.1.3. Ingresar al sistema con clave personal, revisar el inventario y determinar la existencia de insecticidas.

6.2.1.4. Comunicar a administración la fumigación que se realizara para su aprobación.

6.2.1.5. Aprobar la fumigación.

6.2.1.6. Revisar día de salida para realizar la fumigación, debido a que en estos días no hay mucho personal laborando.

6.2.1.7. Establecer fecha y hora en que se realizara la fumigación.

6.2.1.8. Comunicar a administración el día en que se realizara la fumigación.

6.2.1.9. Comunicar al personal que labora en el comedor determinado que se realizara la fumigación.

6.2.1.10. Suspender el servicio de alimentación el día en que se realizara la fumigación.

6.2.1.11. Comunicar a los colaboradores del P.H. Balsa Inferior la suspensión del comedor por motivo de fumigación.

6.2.1.12. Revisar que se cuente con los instrumentos necesarios para empezar la fumigación.

	Título Control de Plagas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-19
		Página 292	

6.2.1.13. Tomar las medidas preventivas para la aplicación del insecticida.

6.2.1.14. Aplicar el insecticida.

6.2.1.15. Esperar y a lavar las áreas que fueron atomizadas.

6.2.1.16. Comunicar al personal del comedor la finalización de la fumigación. Y decirle que ya pueden volver a su puesto de trabajo.

6.2.2. No, tomar las medidas necesarias para la prevención de insectos y roedores específicamente en la bodega del Comedor del Plantel.

6.3. Estar revisando constantemente (cada quince días), las instalaciones de tal manera que se evite la propagación de insectos o roedores.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-18,	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose	Jefe de mantenimiento,	Durante la duración del

	Título Control de Plagas	Versi3n 1	C3digo MT-PHBI-SG-19
		P3gina 293	

Informe de revisi3n de plagas.		por bisemanal.	personal autorizado.	Proyecto
--------------------------------------	--	----------------	-------------------------	----------

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACI3N, REVISI3N Y APROBACI3N

ELABOR3	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas S3nchez	Servicios de Nutrici3n	

REVIS3	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quir3s Aguilar, Servicios de Nutrici3n		
Ing. Winston 3lvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROB3	FIRMA	FECHA
Ing. Winston 3lvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras D3az, Direcci3n de Proyecto		

11. ANEXOS

C3DIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-18	Informe de revisi3n de Plagas

	Título Control de Plagas	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-19
		Página 294	

Anexo 1. Informe de revisión de plagas.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Informe revision de plagas 		
Informe revisión de plagas		
Observaciones		
Firma autorizada:	Firma Servicios de Nutrición:	Fecha: ____/____/____ día, mes, año

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-20
	Título Supervisión de la distribución de alimentos		Versión: 1
			Página 295
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

<i>SUPERVISIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS.....</i>	<i>296</i>
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	296
2. DOCUMENTOS APLICABLES	296
3. POLÍTICAS	296
4. RESPONSABILIDADES	297
5. DEFINICIONES	297
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	298
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	301
8. CONTROL REGISTRO	301
9. CONTROL DE CAMBIOS	301
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	302
11. ANEXOS.....	302
Anexo. 1. Informe de la supervisión de la distribución de alimentos.....	302

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 296	

SUPERVISIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Entregar las raciones correctas de alimentos que le corresponden a cada colaborador.
- 1.2. Evitar el desorden en las bandejas, de tal manera que se sirvan de manera adecuada las raciones de alimentos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y entrega de bandejas
19.00.004.2005	Envío de alimentos preparados a los comedores exteriores
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Se deberán entregar las raciones correctas a cada colaborador que reciba el servicio, evitando que se excedan en las raciones de alimentos o que les falten raciones.
- 3.2. El personal a cargo de la distribución de alimentos deberá contar con el uniforme adecuado.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 297	

- 3.3. Si algún encargado de la distribución de alimentos se encuentra resfriado o con otro síntoma de alguna enfermedad deberá comunicárselo a su jefe para que este lo asigne otras tareas, esto evitará que los alimentos se contaminen y puedan afectar a las personas que reciban el servicio.
- 3.4. A la hora de repartir los alimentos cualquier persona que estornude deberá hacerlo en dirección a su hombre, evitando así que sus manos o alimentos se contamine de las sustancias que expulsa.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Velar por que se distribuya los alimentos de una manera correcta.

4.2. Auxiliar de cocina

- 4.2.1. Servir los alimentos de una manera adecuada, evitando el derrame de alimentos en otros recipientes de diferente plato.
- 4.2.2. Servir las raciones que le corresponde a cada colaborador.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 298	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Recorrer el área de servicio (bufete) cada 15 en un promedio aproximadamente.
- 6.2. Verificar la presencia de guantes, gorros, tapa bocas en los auxiliares de cocina.
- 6.3. Revisar que no lleven ningún tipo de bisutería y accesorios personales y que estos tengan un cuidado personal con sus manos y cabellos.
- 6.4. Verificar que ningún empleado se encuentre resfriado o enfermo, si es así de inmediato se le asignan otras tareas.
- 6.5. Indicar la manera correcta de estornudar si ve algún empleado estornudando inadecuadamente, la forma adecuada sería estornudar en su hombro para evitar cualquier tipo de contaminación.
- 6.6. Supervisar que todos los componentes (platos) estén en la misma área de servicio (bufete) para que sean colocados en las bandejas de cada colaborador según este lo desee.
- 6.7. Revisar la colocación de las bandejas en el lugar en el que van y con sus respectivas servilletas, además de revisar los contenedores de cubiertos y cucharas.
- 6.8. Revisar la comida que se encuentra en el bufete (libres de contenedores sucios, comida derramada, fuera de moscas y demás insectos), si se encuentra sucio el bufete se le indica al auxiliar presente que debe de realizar la limpieza correspondiente antes, y durante (si fuera el caso) de iniciar con la distribución de alimentos.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 299	

- 6.9. Supervisar antes de que sirvan la comida: la contextura y presentación del plato
- 6.10. Verificar las raciones servidas por los auxiliares de cocina ¿Están correctos?
- 6.10.1. SI, continúan con el proceso.
- 6.10.2. No, comunicar a auxiliares a cargo que las raciones están incorrectas indicándoles el número correspondiente a cada uno de los platos que se dan a cada colaborador.
- 6.11. En el caso de la distribución de alimentos en los exteriores, se irá a supervisar una vez por semana la distribución que se realiza en el campo. (ver procedimiento de **envío de alimentos a comedores exteriores**)
- 6.11.1. Revisar que el camión que distribuye los alimentos cumpla con todos los requerimientos de limpieza y demás.
- 6.11.2. Revisar que el encargado de repartir la comida (auxiliar), lleve el uniforme adecuado en este caso gorros, guantes.
- 6.11.3. Revisar las loncheras y termos (higiene y presentación).
- 6.12. Supervisar en los comedores de Macadamia y Pozo Túnel una vez a la semana la distribución de alimentos. (los pasos son los mismo que los que se hacen en el comedor del Plantel)
- 6.12.1. Revisar la presencia de guantes, gorros, tapa bocas en los auxiliares de cocina.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 300	

6.12.2. Revisar que no lleven ningún tipo de bisutería y accesorios personales y que estos tengan un cuidado personal con sus manos y cabellos.

6.12.3. Verificar que ningún empleado se encuentre resfriado o enfermo, si es así de inmediato se le asignan otras tareas. Si ve algún empleado estornudando inadecuadamente se le hace una indicación verbal de que a la hora de encontrarse en este sitio trate de estornudar en su hombro para evitar cualquier tipo de contaminación.

6.12.4. Supervisar que todos los componentes (platos) estén en la misma área de servicio (bufete) para que sean colocados en las bandejas de cada colaborador según este lo desee.

6.12.5. Revisar la colocación de las bandejas en el lugar en el que van y con sus respectivas servilletas, además de revisar los contenedores de cubiertos y cucharas.

6.12.6. Revisar la comida que se encuentra en el bufete (libres de contenedores sucios, comida derramada, fuera de moscas y demás insectos), si se encuentra sucio el bufete se le indica al auxiliar presente que debe de realizar la limpieza correspondiente antes, y durante (si fuera el caso) de iniciar con la distribución de alimentos.

6.12.7. Supervisar antes de que sirvan la comida: la contextura y presentación del plato

6.12.8. Verificar las raciones servidas por los auxiliares de cocina ¿Están correctos?

6.12.8.1. SI, continúan con el proceso.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 301	

6.12.8.2. No, comunicar a auxiliares a cargo que las raciones están incorrectas indicándoles el número correspondiente a cada uno de los platos que se dan a cada colaborador.

6.13. Comparar los resultados y redacta mejoras que se le puedan dar a los 3 comedores.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-20, Informe de la supervisión de alimentos	Asistente Administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Jefatura administrativa, Personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

	Título Supervisión de la distribución de alimentos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-20
		Página 302	

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
R01-PHBI-SG-20	Informe de la supervisión de la distribución de alimentos.

Anexo. 1. Informe de la supervisión de la distribución de alimentos

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Informe de la supervisión de la distribución de alimentos		
Nombre del comedor:	Fecha:	
Informe: 		
Firma:		

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-21
	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos		Versión: 1
			Página 303
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

PLANIFICACIÓN DEL ALMACÉN, REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS	304
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	304
2. DOCUMENTOS APLICABLES	304
3. POLÍTICAS	304
4. RESPONSABILIDADES	305
5. DEFINICIONES	305
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	305
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	306
9. CONTROL DE CAMBIOS	307
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	307
11. ANEXOS.....	308

	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-21
		Página 304	

PLANIFICACIÓN DEL ALMACÉN, REGISTRO Y CONTROL DE INSUMOS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Contar con un sistema de planificación adecuado para llevar el control de comestibles C.N.F.L P.H. Balsa Inferior.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos perecederos
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos no perecederos
GS-05	Solicitud de insumos a proveedores
GS-04	Recepción de insumos a proveedores
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
GS-04	Toma física del inventario, relleno del inventario.
GS-04	Actualización del inventario.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Almacén deberá planificar muy bien lo referente a comestible como lo es llevar un control de inventario exacto para evitar pedidos innecesarios.
- 3.2. Todos los insumos que entren y salgan de la bodega de servicios de nutrición deberán ser ingresados al sistema de control de comestibles inmediatamente.

	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-21
		Página 305	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Almacén

- 4.1.1. Llevar un control de los comestibles que salen de la bodega del comedor.
- 4.1.2. Corroborar con almacén los datos de insumos existentes.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Ingresar al sistema informático con clave personal.
- 6.2. Ubicar carpeta de Almacenamiento de Comestibles.
- 6.3. Revisar la manera que se asigno para colocar los productos perecederos, y no perecederos.
- 6.4. Verificar si estos han sido ubicados de la manera correcta para su conservación. Dar por revisado.
- 6.5. Revisar el acomodo de los productos no perecederos y perecederos.
- 6.6. Corroborar con el bodeguero del comedor del Plantel, revisando así los estantes.

	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-21
		Página 306	

- 6.7. Verificar que los productos se encuentren bien tapados y que no existan derrames ni productos desperdiciados.
- 6.8. Revisar el despacho de estos productos así como las solicitudes de los mismos.
- 6.9. Revisar las solicitudes de pedidos de insumos enviadas por el comedor del Plantel, ingresarlas al sistema. Si se encuentran mal se devuelven.
- 6.10. Redactar las órdenes de pedido conforme vienen en las solicitudes de pedidos elaboradas en el Coordinador de Servicios de Nutrición.
- 6.11. Enviar las órdenes de pedido a los proveedores.
- 6.12. Recibir la mercadería entrante, revisar facturas de insumos e ingresar los insumos al sistema.
- 6.13. Enviar el camión a la bodega al comedor y descargar la mercadería, revisar la mercadería nuevamente y colocar los productos en el lugar asignado.
- 6.14. Coordinar con el bodeguero del comedor el control de inventario e ingresar al sistema el producto que entra y sale.
- 6.15. Fin del proceso.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-21
		Página 307	

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
Control de inventario.	Asistente administrativo, almacén.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de Nutrición, Jefatura Administrativa, Almacén, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

	Título Planificación del almacén, registro y control de insumos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-21
		Página 308	

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-22
	Título Solicitud de insumos a los proveedores.		Versión: 1
			Página 309
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

SOLICITUD DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES	310
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	310
2. DOCUMENTOS APLICABLES	310
3. POLÍTICAS	310
4. RESPONSABILIDADES.....	310
5. DEFINICIONES	311
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	311
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	312
8. CONTROL REGISTRO	312
9. CONTROL DE CAMBIOS	313
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	313
11. ANEXOS.....	314
Anexos. 1. Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del servicio de nutrición. Ejemplos.....	314
Anexo. 2. Orden de pedido.....	320
Anexo. 3. Orden de compra.....	321
.....	¡Error! Marcador no definido.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 310	

SOLICITUD DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Llevar un control sobre el uso de los materiales para evitar, vencimientos, desperdicios y sobras de alimentos.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparación y suministro de información generadas por el sistema.
GS-04	Pedidos y selección a la bodega del comedor del Plantel.
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Cada vez que falte algún insumo en bodega y que sea necesario para la preparación del menú se deberá llenar la solicitud de insumos.
- 3.2. Las solicitudes de insumos deberán ir con las cantidades correctas para evitar errores.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición:

- 4.1.1. Verificar con el bodeguero de que las solicitudes de insumos sean correctas.
- 4.1.2. Velar por que las solicitudes de insumos se envíen rápido al almacén.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 311	

4.2. Bodeguero:

4.2.1. Llenar las solicitudes de insumos de una manera correcta y ordenada.

5. DEFINICIONES

Insumos: Bienes y servicios se incorporan en un proceso productivo

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Revisar el menú y verificar que existe el producto en inventario. ¿Existe el producto?

6.1.1. Si no existe, llenar la solicitud de pedido de abarrotes, revisar y corroborar con el coordinador del departamento que este bien.

6.2. Enviar a almacén la solicitud de abarrotes.

6.3. Revisar la solicitud de abarrotes con el control de inventario que llevan ellos en el sistema. ¿Está bien?

6.4. Si, confeccionar la orden de pedido la firma y enviarla a la encargada de almacén para que la firme y apruebe.

6.5. No, devolver para que le hagan los cambios correspondientes.

6.6. Enviar orden de pedido al proveedor, dar un plazo bisemanal.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 312	

- 6.7. Revisar facturas y cantidad de productos solicitados, al llegar la mercadería almacén (recibo).
- 6.8. Enviar el camión a la bodega del comedor.
- 6.9. Realizar una revisión detallada a cada producto que entra, donde personal del almacén y el bodeguero del departamento de Servicios de Nutrición
- 6.10. Si no viene la cantidad o el producto correcto ¿Está la cantidad y producto correcto?
- 6.11. Si, firmar el recibido el encargado de almacén (recibo) y el bodeguero del comedor.
- 6.12. No, se le hace saber al proveedor para su reintegro

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-	Asistente	Se abrirá el archivo	Coordinador de	Durante la

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 313	

SG-22, Formulario de solicitud y despacho de abarrotes.	administrativo	anual identificándose por bisemanal.	servicios de nutrición, jefatura administrativa, personal autorizado.	duración del Proyecto
F02-PHBI- SG-22, Orden de pedido	Almacén.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Almacén, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

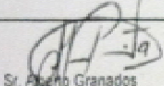
APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 314	

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-22	Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del servicio de Nutrición.
F02-PHBI-SG-22	Orden de Pedido
F03-PHBI-SG-22	Orden de Compra

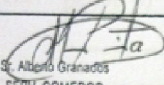
Anexos. 1. Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del servicio de nutrición. Ejemplos.

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior				
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION				
TORTILLAS				
FECHA DE PEDIDO	22-09-11			
FECHA DE PEDIDO	04-10-11			
PEDIDO #				
CONTACTO : CNP.				
NOMBRE		CANTIDAD	MEDIDA	RECIBIDO Balsa Inferior
TORTILLA EN PAQ. 10 UNIDADES		200	C/U	
Observaciones : Todos los productos en general deben de traer tanto fecha de empaque como fecha de vencimiento				
Horario de recepción: 6.00 am a 9.00 am				
 Sr. Agusto Granados SERV. COMEDOR SOLICITANTE		Sr. Eduardo Campos Perez APROBACION	SISTEMA MAT. APROB.	UNIDAD DE SUMINISTROS RECEPCION ----- APROBACION

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 315	

Ejemplo.1. Pedido de Hielo Marquetas

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior			
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES. SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN			
PEDIDO HIELO MARQUETAS			
FECHA DE PEDIDO: 22-09-11			
FECHA DE PEDIDO: 04-10-11			
PEDIDO #:			
CONTACTO: CNP.			
NOMBRE	CANTIDAD	MEDIDA	RECIBIDO Balsa Inferior
PEDIDO HIELO MARQUETAS	50	C/U	
Observaciones: Todos los productos en general deben de traer tanto fecha de empaque como fecha de vencimiento			
Horario de recepción: 6.00 am a 9.00 am			
 Sr. Alberto Granados SERV. COMEDOR SOLICITANTE	Sr. Eduardo Campos Perez APROBACION	SISTEMA MAT. APROB.	UNIDAD DE SUMINISTROS RECEPCION _____ APROBACION

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Ejemplo.2. Pedido de Pollo fresco

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior				
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES. SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN				
PEDIDO DE POLLO FRESCO				
Fecha de Pedido: 22-09-11				
Fecha de Ingreso: 04-10-11				
Pedido N°:				
CONTACTO:				
PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD KILOS	UNIDAD DE MEDIDA	RECIBIDO ICE Balsa
CARNE DE POLLO FILETE	160 A 180 GR		Empaque 5 kl	
MUSLOS DE POLLO	175 A 200 GR	150	Empaque 5 kl	
PECHUGA DE POLLO FRESCO		30	Empaque 5 kl	
ALA DE POLLO		75	Empaque 5 kl	
TORTA DE POLLO			Empaque 5 kl	
DESPOJOS (MENUDOS) DE POLLO			Empaque 5 kl	
El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento				
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.				
OBSERVACIONES:				
Todos los productos deben de ser de primera calidad.				
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 11.00 a.m.				
Dependencia solicitante: Servicio de comedor	Aprobado:	Sistema materiales:	Unidad Suministros	
Alberto Granados				

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 316	

Ejemplo.3. Pedido de carne de res

PROYECTO ICE - CNFL BALSA INFERIOR
UNIDAD SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

PEDIDO DE CARNE RES

Fecha de Pedido : 22-09-11
Fecha de Ingreso : 04-10-11
Pedido N° :
Contacto :

PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD KILOS	UNIDAD DE MEDIDA	RECIBIDO ICE - BALSA
COSTILLA DE RES		20	Empaque 5 kilos	
LENGUA DE BOVINO			Empaque 5 kilos	
LOMITO			Empaque 5 kilos	
LOMO ANCHO (BISTEC) TAMAÑO DE 170 A 180 GRMS		120	Empaque 5 kilos	
MONDONGO REFRIGERADO			Empaque 5 kilos	
CARNE DE BOVINO (MOLIDA) FRESCA REFRIGERADA		30	Empaque 5 kilos	
MANO DE PIEDRA		20	Empaque 5 kilos	
QUITITENA DE RES		100	Empaque 5 kilos	
RABO DE RES PICADO		20	Empaque 5 kilos	
BOLITA CARNE DE RES			Empaque 5 kilos	
SOLOMO DE RES			Empaque 5 kilos	
COSTILLA DE CERDO		120	Empaque 5 kilos	
CHULETA DE CERDO		60	Empaque 5 kilos	
CHULETA AHUMADA			Empaque 5 kilos	
POSTA CERDO BISTEC DE 170 A 180 GRMS		45	Empaque 5 kilos	

El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento.
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.
OBSERVACIONES :
Todos los productos deben ser de primera calidad
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.

Dependencia solicitante: Servicio de comedor
Aprobado: Sistema materiales: Unidad Suministros

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Ejemplo.4. Pedido pescado y mariscos

PROYECTO ICE - CNFL BALSA INFERIOR
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN

PEDIDO PESCADO Y MARISCOS

Fecha de Pedido : 22-09-11
Fecha de Ingreso : 04-10-11
Pedido N° :
Contacto :

PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD KILOS	UNIDAD DE MEDIDA	RECIBIDO ICE - BALSA
CAMARON (CONGELADO)		90	Empaque 5 kilos	
CABEZAS DE PESCADO		10	Empaque 5 kilos	
FILETE DE DORADO			Empaque 5 kilos	
PESCADO ENTERO			Empaque 5 kilos	
MARISCADA		10	Empaque 5 kilos	
FILETE DE MARLIN BLANCO		110	Empaque 5 kilos	

El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento.
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.
OBSERVACIONES :
Todos los productos deben ser de primera calidad
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.

Dependencia solicitante: Servicio de comedor
Aprobado: Sr. Eduardo Campos
Sistema materiales: Unidad Suministros

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 317	

Ejemplo.5. Pedidos de lácteos COOPELECHE

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior			
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES. SERVICIOS DE ALIMENTACION			
PEDIDO DE LACTEOS COOPELECHE			
Fecha de Pedido :	22-07-11		
Fecha de Ingreso :	04-10-11		
Pedido N° :			
Contacto :			
PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Leche Semidescremada uht CAJA litro		600	litro
Natilla Galon de 3.800 gr		4	galon
Yogufut Fresa 750gr		32	g.r
Yogufut Frutas 750gr			g.r
Yogufut Piña 750gr		32	g.r
Yogufut Guanabana 750gr			g.r
Yogufut Melocoton 750gr		32	g.r
Yogufut fresa Litro		32	g.r
Yogufut Frutas Litro			g.r
Helado Balde 2 1/2 Galon 4.789 gr			g.r
Helado Cajita 50gr			g.r
Paleta Crema Vaquerito		750	g.r
Helado Palillo 90gr			g.r
Queso Montino Tierno 2.3kg aprox		23	g.r
Queso Procesado inst. 1.5kg-amarillo		15	g.r
El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento.			
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.			
OBSERVACIONES :			
Todos los productos deben ser de primera calidad			
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.			
Dependencia solicitante:	Aprobado:	Sistema materiales:	Unidad
Servicio de comedor	Sr. Eduardo Campos		
Alfredo Granados			

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 318	

Ejemplo.6. Pedido de verduras 1

PROYECTO ICE - CNFL BALSA INFERIOR
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION
PEDIDO DE VERDURAS # 1

Fecha de Pedido: 22-09-11
Fecha de Ingreso: 04-10-11
Pedido N°:
Contacto:

CODIGO	NOMBRE	CANTIDAD	PRESENT.	DETALLE	OBSERV.
	AGUACATE HASS	350	C/U	C/U	90 A 110 GR
	AJO JUMBO	40	KG	KG	80 A 100 GR
	APIO ROLLO	30	C/U	C/U	700 A 1000 GR
	AYOTE SAZON	40	KG	KG	DE 2 A 2.5 KG
	AYOTE TIERNO	30	C/U	C/U	1000 A 2000 GR
	BANANO MADURO	300	C/U	C/U	175 A 200 GR
	BANANO VERDE	300	C/U	C/U	175 A 200 GR
	BROCOLI	30	C/U	C/U	1000 A 1500 GR
	CAMOTE	30	KG	KG	200 A 250 GR
	CARAMBOLA	30	KG	KG	
	CAS (FRUTA)	30	KG	KG	
	CEBOLLA	90	KG	KG	
	CEBOLLINO EN ROLLO	35	C/U	C/U	375 A 400 GR
	CHAYOTE TIERNO	200	C/U	C/U	300 A 310 GR
	CHILE DULCE	400	C/U	C/U	175 A 250 GR
	COLIFLOR	30	C/U	C/U	1000 A 2100 GR
	CULANTRO CASTILLA	300	C/U	C/U	100 A 110 GR
	CULANTRO COYOTE	200	C/U	C/U	100 A 110 GR
	ELOTE TIERNO	20	C/U	C/U	300 A 350 GR
	ESPINACA EN ROLLO	30	C/U	C/U	275 A 350 GR
	FRIJOL BLANCO	30	KG	KG	
	FRIJOL TIERNO	30	KG	KG	
	LECHUGA AMERICANA	70	C/U	C/U	
	LIMON DULCE	30	C/U	C/U	320 A 350 GR
	LIMON ACIDO	500	C/U	C/U	
	MANDARINA	500	C/U	C/U	175 A 200 GR
	PIRUELA	30	C/U	C/U	
	RAMON CHINO	30	KG	KG	
	MANGO MADURO	30	C/U	C/U	175 A 250 GR
	MANZANA VERDE # 50	175	C/U	C/U	
	MANZANA ROJA	300	C/U	C/U	250 A 300 GR
	MANZANA PERA	175	C/U	C/U	250 A 300 GR
	MARACUYA	30	KG	KG	
	MELON	30	KG	KG	1500 A 2000 GR
	MELOCOTON	30	C/U	C/U	
	MORA	30	KG	KG	
	MOSTAZA CHINA EN ROLLO	30	C/U	C/U	1000 A 2000 GR
	NARANJA DULCE CLEMENTINA	600	C/U	C/U	320 A 350 GR

El producto en general debe traer Fecha de Empaque
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.

OBSERVACIONES:
Todos los productos deben de ser de primera calidad.

Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.

Dependencia solicitante: Sr. Eduardo Campos Pérez
Aprobado: Sr. Eduardo Campos Pérez
Sistema materiales: Unidad Suministros

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

Ejemplo.7. Pedido de huevos

PROYECTO ICE - CNFL BALSA INFERIOR
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION
PEDIDO HUEVOS

FECHA DE PEDIDO: 22-09-11
FECHA DE PEDIDO: 04-10-11
PEDIDO N°:
CONTACTO: CNP

NOMBRE	CANTIDAD	MEDIDA	RECIBIDO BALSA INFERIOR
HUEVO DE AVE (GALLINA)	150	KG	

Observaciones: Todos los productos en general deben de traer tanto fecha de empaque como fecha de vencimiento
Horario de recepción: 6.00 am a 9.00 am

Sr. Eduardo Campos Pérez
SERV. COMEDOR
SOLICITANTE

APROBACION

SISTEMA MAT. APROB. RECEPCION APROBACION

UNIDAD DE SUMINISTROS

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 319	

Ejemplo.8. Pedido de verduras 2

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION

PEDIDO DE VERDURAS FRESCAS 2

Fecha de Pedido: 22-09-11
Fecha de Ingreso: 04-10-11
Pedido N°:

CODIGO	NOMBRE	CANTIDAD	PRESENT	DETALLE	OBSERV.
	NARANJILLA		KG	KG	
	ORÉGANO (TALLOS Y HOJSAS EN ROLLO)		C/U	C/U	100 A 110 GR
	PAPA	200	KG	KG	200 A 250 GR
	PAPA SEMILLA		KG	KG	30 A 35 GR
	PAPAYA MADURA	190	KG	KG	3000 A 4000 GR
	PEREJIL EN ROLLO	10	C/U	C/U	100 A 110 GR
	PEPINO	20	KG	KG	200 A 300 GR
	PIÑA	60	C/U	C/U	2500 A 4000 GR
	PLATANO MADURO		C/U	C/U	250 A 400 GR
	PLATANO VERDE UDS	100	C/U	C/U	250 A 400 GR
	RABANO EN ROLLO	20	C/U	C/U	300 A 350 GR
	REMOLACHA	60	C/U	C/U	400 A 500 GR
	REPOLLO BLANCO O VERDE	25	KG	KG	1500 A 2000 GR
	REPOLLO MORADO	5	KG	KG	1500 A 2000 GR
	SANDIA	100	KG	KG	3000 A 5000 GR
	ZUCCHINNI	30	KG	KG	1000 A 2000 GR
	TOMILLO EN ROLLO		C/U	C/U	100 A 110 GR
	TAMARINDO		KG	KG	
	TIQUISQUE	15	KG	KG	170 A 220 GR
	TOMATE	130	KG	KG	300 A 400 GR
	VAINICA	30	KG	KG	07 A 10 GR
	YUCA FRESCA	190	KG	KG	1500 A 3000 GR
	ZANAHORIA	75	KG	KG	300 A 350 GR
	ZAPALLO		KG	KG	1000 A 1500 GR

El producto en general debe traer Fecha de Empaque
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.

OBSERVACIONES:
Todos los productos deben de ser de primera calidad.

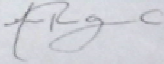
Horario de Recepción 6.00 a.m. hasta 9.00 a.m.

Dependencia solicitante: Servicio de comedor Alberto Granados	Aprobado: Eduardo Campos Pérez	Sistema materiales:	Unidad Suministrada:
---	-----------------------------------	---------------------	----------------------

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 320	

Anexo. 2. Orden de pedido.

ORDEN DE PEDIDO		Fecha	29/09/2011				
CNFL - P.H. BALSA		Pedido	01-11				
C.N.P		Nº O.C.	3105				
Atención:							
Item	Código	Descripción	Ud	Cant. Solic.	Cant. Recib.	Precio unit.	Precio Total
15	45-10-0239	CONCENTRADO SURTIDO LIO TE, MELOCOTON	KG	60			
16	45-10-0239	CONCENTRADO SURTIDO LIO TE, FRUTAS	KG	60			
17	45-10-0239	CONCENTRADO SURTIDO, LIO TE NARANJA	KG	60			
18	45-10-0128	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON PIÑA CON ARROZ	C/U	75			
19	45-10-0123	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE CAS	C/U	75			
20	45-10-0125	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE MANGO	C/U	75			
21	45-10-0127	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON NARANJA-ZANAHORIA	C/U	75			
22	45-10-0132	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE FRUTAS	C/U	75			
23	45-10-0137	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE MARACUYA	C/U	75			
24	45-10-0126	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE TAMARINDO	C/U	75			
25	45-10-0131	CONCENTRADO DE MEZCLA EN GALON DE NARANJILLA	C/U	75			
26	45-10-0135	CEREAL CORN FLAKES	C/U	36			
27	45-10-0143	CONSOME DE POLLO	KG	15			
28	45-10-0144	CONSOME DE RES	KG	10			
Notas:		Para incorporar a Almacén Comestibles P.H. Balsa Inferior					
		Consultas al teléfono: 2468-0697 Fax: 2468 0662					
OBSERVACIONES: El producto deben ser de primera calidad e indicar fecha de empaque y vencimiento, debe entregarse en la fecha que se indica.							
Fecha de Entrega: 10/10/2011 Hora: 8:00 am.					SUBTOTAL	C0.00	
LUGAR: PH. BALSA INFERIOR, COMEDOR PEÑAS BLANCAS DEL ICE. Provincia Alajuela, Cantón San Ramon, Distrito Peñas Blancas, localizado en San Isidro.					I.V.	C0.00	
ENTREGAR FACTURA ORIGINAL PARA TRAMITE DE PAGO					TOTAL	C0.00	
Sírvase consignar a nuestra cuenta los artículos arriba descritos							
 Keiner Perez Barquero Solicitante				 Rebeca Garcia Cordero Aprobado			

Fuente: Almacén, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Solicitud de insumos a los proveedores.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-22
		Página 321	

Anexo. 3. Orden de compra

Compañía Nacional de Fuerza y Luz, S.A.

Orden de Compra Local N° 3105 - COPIA -

Fecha: 26 de JULIO de 2011
 Proveedor: CONSEJO NACIONAL DE PRODUCCION
 Tel: . Fax: .
 Forma de Pago: Plazo 30 días Condiciones de Precio: Plaza Impuestos: No Incluidos
 Entregar en: PH BASLA INFERIOR, PLANTEL PEÑAS BLANCAS DEL ICE.
 Tiempo de Entrega: CONTRA ORDEN DE PEDIDO. LA FECHA DE INICIO SERA ESTABLECIDA POR EL ADMINISTRADOR DEL PROYECTO.
 Garantía: REPOSICION DE MERCANCIA DAÑADA HASTA FINALIZAR EL REQUERIMIENTO
 Observaciones: TODO DE ACUERDO CON EL CARTEL Y SU OFERTA.

Orden de Compra: **Confirmada**
 Registrada

Cédula: 4-000-042146

L.O.C	Solicitud	Trámite	Tipo Tram	Año Tra	Cantidad	Unidad Medida	Tipo Doc	Núm Doc	Precio Unit.	Total
1	1838	2736	Local	2011	1.00	UNIDAD	AM -	25863	79,370,038.6000	79,370,038.60
	SIAC	Cuenta Contable		CD		OG	TP	P	C	SGI
	2011PP-002736-ACL	1182083001		7431		374	20	34	6628	NO
Desp: Productos varios canasta básica. Bajo la modalidad de entregas por demanda. VER DETALLE ADJUNTO DE ACUERDO A SU COTIZACION N° 38-2011										Dependencia: PH Balsa Inferior
(26304018) SubTotal										79,370,038.60
Impuestos										
Total e Colones										79,370,038.60

Firmas: _____ Recibido: _____

Por Proveeduría _____ Proveedor _____ Financiero _____ Responsable _____ Fecha de Recibido _____

L.O.C: Línea de Orden Compra P: Proyecto
 CD: Código Dependencia C: Compromiso
 OG: Objeto del Gasto SG I: Sistema de Gestión Integrado
 TP: Tipo de Presupuesto

Teléfono: 22955819 / 22955821 / 2295822 Fax: 22516621 Apto: 10028-1000 San José, Costa Rica

Fuente: Almacén, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-23
	Título Recepción de insumos a los proveedores		Versión: 1
			Página 322
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

RECEPCIÓN DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES	323
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	323
2. DOCUMENTOS APLICABLES	323
3. POLÍTICAS	323
4. RESPONSABILIDADES	323
5. DEFINICIONES	324
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	324
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	325
8. CONTROL REGISTRO	326
9. CONTROL DE CAMBIOS	326
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	326
11. ANEXOS.....	327
Anexo. 1. Factura proveedores.....	328
Anexo. 2. Requisición de materiales.	329

	Título Recepci3n de insumos a los proveedores	Versi3n 1	C3digo MT-PHBI-SG-23
		P3gina 323	

RECEPCI3N DE INSUMOS A LOS PROVEEDORES

1. PROP3SITO Y ALCANCE

- 1.1. Verificar que los v3veres que surtan los proveedores sean de calidad.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

C3DIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Preparaci3n y suministro de informaci3n generadas por el sistema.
GS-05	Solicitud de insumos a los proveedores
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrici3n

3. POL3TICAS

- 3.1. Los alimentos que ingresan a la bodega deben de ser previamente revisados para determinar la calidad de estos.
- 3.2. Deber3n de coincidir las cantidades solicitadas con las cantidades que llegan a la bodega del comedor.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Encargado de almac3n

Revisar el estado y la cantidad de insumos que entran a bodega.

Revisar las facturas y dem3s documentos pertinentes que le entregan los proveedores.

	Título Recepción de insumos a los proveedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-23
		Página 324	

1.1. Bodeguero:

Revisar el estado y la cantidad de insumos que entran a bodega.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Revisar las facturas y demás documentos de los insumos que llegan al recibo de almacén.
- 6.2. Pasar el camión que transporta determinados insumos directamente a la bodega.
- 6.3. Enviar un encargado de recibo a la bodega de almacén para que revise los insumos entrantes.
- 6.4. Revisar con el bodeguero del departamento de Servicios de Nutrición revisa la mercadería entrante.

	Título Recepción de insumos a los proveedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-23
		Página 325	

6.5. Corroborar las facturas que entregan los proveedores con los formularios de solicitud y despacho de abarrotes del Servicio de Nutrición. ¿Hay algún error de cantidad o precio en la factura?

6.5.1. Si, comunicar verbalmente al proveedor o (asistente) presente el error y este lo arregla o consulta a su superior.

6.5.2. No, seguir con el procedimiento.

6.6. Revisar que los productos cumplan con la calidad que se solicita ¿Cumplen?

6.6.1. Si, seguir con el procedimiento.

6.6.2. No, comunicarle verbalmente al proveedor presente que los productos no cumplen con la calidad exigida en la orden de pedido que se les envió. Deben de cambiar la mercadería.

6.7. Revisar que la cantidad de determinado del producto entrante sea la correcta, que no falte producto ni que se pase. ¿Falta producto?

6.7.1. Se le hace saber verbalmente al proveedor presente en ese momento y se hace el reintegro inmediato.

6.8. Comunicar a almacén que se va acomodar el producto que entro en la bodega, una vez revisada toda la mercadería entrante.

6.9. Colocar el producto entrante en el lugar que le corresponde.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

	Título Recepción de insumos a los proveedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-23
		Página 326	

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-23, Facturas de proveedores.	Almacén	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Almacén, jefatura administrativa, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto
F02-PHBI-SG-23, Requisición de materiales.	Almacén	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Almacén, jefatura administrativa, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

	Título Recepción de insumos a los proveedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-23
		Página 327	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-23	Factura Proveedor.
F02-PHBI-SG-23	Requisición de materiales.

Anexo. 1. Factura proveedores


PH BALSA I

ICE PROYECTO ALMACÉN	EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE GENERACIÓN Requisición de Materiales 07 - PH Balsa Inferior	ALMACÉN 105 - Comandante C.H.F.L. PH Balsa Inferior CUENTA ALMACÉN 310 - 0000 - 312 0000 - 89 - 499 - 91-15-04-39 CONTRAPARTIDA	FECHA: 2019/02/11 No. HORA: 11:40:05 No. HORA: 00:00:00					
PARA USAR EN SERVICIOS GENERALES								
SOLICITANTE ALIMENTACION COMEDOR - 1								
L. CODIGO	En PARTE ACTUAL ANTERIOR	CANTIDAD	U.M.	NOMBRE	ACTIVO	CENTA	GS	ST
1 40-00-0139		12.00	ula	PALMISTO EN LATA 3.783 L - 139	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
2 40-00-0223		170.00	kg	MUYO DE GALLINA - 223	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
3 40-00-0230		80.00	kg	BARLAJERA - 230	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
4 40-00-0298		16.00	ula	PASA RAQUETE 200 g - 298	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
5 40-00-0336		300.00	ula	SAL REFINADA RAQUETE 300 g - 336	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
6 40-00-0397		4.00	ula	SALSA ONDIA ENVASE 3.783 L - 397	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
7 40-00-0408		36.00	ula	SALSA TOMATE ENVASE 3.783 L - 408	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
8 40-00-0408		70.00	ula	SOPRE ENVASE 3.783 L - 408	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
9 40-00-0424		94.00	ula	SOFA DE POLLO CON POCOS 600g - 424	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
10 40-00-0442		10.00	ula	CHILENO 1000g 150 g - 442	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
11 40-00-0460		36.00	ula	ONAGRE ENVASE 3.783 L - 460	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
12 40-00-0481		12.00	kg	MEXCLA DE MANEJOS - 481	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
13 40-00-0487		40.00	kg	CARNE MOLEDA - 487	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
14 40-00-0487		40.00	kg	PECHUGA DE POLLO - 487	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
15 40-00-0488		35.00	kg	PECHUGA DE POLLO DESVEJADA (FILET) - 488	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
16 40-00-0493		180.00	kg	COSTILLA DE CERDO - 493	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
17 40-00-0390		20.00	kg	COSTILLA DE CERDO - 390	0310-0000-312-0000-89-499-14-04-01-89-130	0		0
SERVIACIONES								
Revisado por: Confirmando: Despachado: Revisado Almacén: Retirado por: Aprobado por:								
Fecha: Fecha: Fecha: Fecha: Fecha:								
Revisado por: Confirmando: Despachado: Revisado Almacén: Retirado por: Aprobado por:								
Revisado por: Confirmando: Despachado: Revisado Almacén: Retirado por: Aprobado por:								

Fuente: Almacén, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Recepción de insumos a los proveedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-23
		Página 329	

Anexo. 2. Requisición de materiales.

San José, Costa Rica
Tel: 2256-5074 / 2256-4892 **CNP** Y OTROS LOGOS CEDULA JURIDICA N° 4-000-042145

FECHA DESPACHO: 10-10-2011

COMPAÑIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ
CENTRO 0075-002 C.N.F.L. PROYECTO HIDRO. Balsa Inferior
PROGRAMA / PRESUPUESTO: PEDIDO N°:
TRANSPORTADO: AGUILAR BODEGA: 05 PLACA: 22746
FECHA DE ENTREGA: CUESTA CUENTE: 15100010010079243 BNCR
ORDEN DE COMPRA/ENTREGAR: 10/10/2011

CNFL. PROYECTO HIDROELECTRICO Balsa Inferior

CODIGO ARTICULO	UNIDAD EMPAQUE	DESCRIPCION	CANTIDAD	PESO (KILOS)	PRECIO VENTA	VENTA TOTAL C
108011	LIT	ACEITE SALAT LITRO ENV. PLASTICO.	40.000	40.00	5,804.50	232,196.00
108128	ULB	ACEITE EN SU PUNTO CUBETA 18.93 LT	30.000	300.00	20796.60	623,898.00
110911	UPB	ACHIOTE ALFARO TAZA 90 GRS.	120.000	108.00	347.30	41,654.00
101096	UPB	ARROZ IMPERIO 95.5 BOL 2 KLS.	840.000	1,680.00	1,929.50	1620,780.00
125002	ULB	BATUN SPLASH TAC/LOMO A/FAC.160 GRS.	720.000	115.20	799.70	578,784.00
125072	ULB	BATUN SPLASH VEG.240 GRS.	250.000	60.00	1,019.90	254,975.00
102003	UPB	CAZUCAR DONA MARIA BOL.2 KLS.	840.000	1,680.00	1,176.00	987,840.00
147090	UPB	CAFE MONTANA PURO 500 GRS.	400.000	200.00	2,283.85	913,540.00
801327	K	CHAN KILD.	6.000	6.00	4,938.40	29,030.40
129059	ULB	CHILE JALAP.VICTORIA BL.4200 GRS.	36.000	151.20	3,718.40	133,862.40
148037	K	DE FRIO LIOTE IND. KILO.	100.000	100.00	1,535.30	153,530.00
150115	K	REF.LIO GUANABANA 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150046	K	REF.LIO MELOCOTON 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150113	K	REF.LIO FRUTAS 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150071	K	REF.LIO NARANJA 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
139166	UPB	CEREAL CORN FLAKES 660 GRS.	36.000	0.00	3,297.00	118,692.00
118070	K	CONSORTE ALSEARD POLLO K.	15.000	15.00	1,317.15	19,757.25
118003	UPB	ALIMENTO INICIO POLLO EL CAMPESINO	15.000	690.00	3,528.00	52,920.00
115028	K	FRIDO ROMA CAMELON KILO	80.000	0.00	2,089.95	167,196.00
115027	K	FRIDO ROMA CARACOLITO KILO	30.000	30.00	1,540.00	46,200.00
115026	K	FRIDO ROMA ESPAGUETTI KILO	60.000	60.00	1,313.80	78,828.00
115023	K	FRIDO ROMA PLUMA KILO.	60.000	60.00	1,540.00	92,400.00
140108	ULB	PLAN ROYAL COCO/CARAM.70 GRS.	96.000	6.72	292.35	28,065.60

PORCENTAJE IMP. VENTAS: 1.3% IMP. VENTAS C: 0.00 KILOS TRANSPORTADOS: 242.12 TOTAL FACTURA C: 6,039,630.60
OBSERVACIONES:

AGUILAR AGUILAR, VEGA **LEONARDO AGUILAR** SELLO
DESPACHADO POR: CHOFE RECIBIDO POR: FECHA RECIBIDO:

AUTORIZADO MEDIANTE OFICIO N° 0069-97 DE FECHA 26-09-97 DE LA D.G.I. FORMULA C.N.F. No. 84
Se declara con la presente que esta institución, esta exenta de la obligación de pagar toda clase de
Impuestos, ya sean Nacionales o Municipales, Organismos Extraparitarios. Esta mercadería viaja por cuenta y riesgo del transportista.
PERSONA: CLIENTE / CLIENTE DIRECTO/PROVEEDOR/ESPECIALIZADO / AMARCA: BODEGA / VENTA: CONTABILIDAD / PLANCA: RESERVA GENERAL / POSADA: INTERMEDIO

FACTURA N° 0440547

Fuente: Almacén, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-24
	Título Almacenamiento de productos perecederos		Versión: 1
			Página 330
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS	331
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	331
2. DOCUMENTOS APLICABLES	331
3. POLÍTICAS	331
4. RESPONSABILIDADES	332
5. DEFINICIONES	332
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	332
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	334
8. CONTROL REGISTRO	334
9. CONTROL DE CAMBIOS	334
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	335
11. ANEXOS.....	335
Anexo. 1. Formulario de solicitud y despacho de alimentos perecederos.	336

	Título Almacenamiento de productos perecederos	Versi3n 1	C3digo MT-PHBI-SG-24
		P3gina 331	

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS PERECEDEROS

1. PROP3SITO Y ALCANCE

- 1.1. Mantener la temperatura y humedad adecuada para mantener los alimentos en la cadena de fr3o.
- 1.2. Contar con un adecuado y ordenado almacenamiento de productos perecederos evitando la acumulaci3n de alimentos y el desorden en las c3maras de enfri3o.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

C3DIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrici3n

3. POL3TICAS

- 3.1. Todo lugar de almacenamiento debe estar libre de fauna nociva, mohos o suciedad, debi3ndose limpiar peri3dicamente.
- 3.2. Ser3 obligaci3n de todo el personal del departamento mantener el orden y aseo de las c3maras de enfri3o de los productos perecederos.
- 3.3. El bodeguero deber3 almacenar correctamente los productos perecederos de manera que sea m3s f3cil el acceso a los mismos.

	Título Almacenamiento de productos perecederos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-24
		Página 332	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Bodeguero:

- 4.1.1. Es responsable por el adecuado almacenamiento de los productos perecederos en cada cámara de enfrió.
- 4.1.2. Es responsable de mantener la temperatura y humedad adecuadas a los productos.
- 4.1.3. Velar por que los productos se encuentren en buen estado.
- 4.1.4. Velar por que se mantenga el orden y aseo en las cámaras de enfrió.

5. DEFINICIONES

Productos perecederos: Productos poco durables.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Verificar los productos al ingresar.
- 6.2. Rotular las bolsas o las canastas con el nombre del producto, la fecha de ingreso y el peso por cada bolsa o canasta. De ser necesario se deben limpiar o lavar las bolsas o canastas antes de ingresarlas a la cámaras.

	Título Almacenamiento de productos perecederos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-24
		Página 333	

- 6.3. Almacenar todo producto de forma inmediata para evitar romper la cadena de frío.
- 6.4. Si el alimento es conocido deberá utilizar recipientes para profundos y cubrir con tapa o papel transparente.
- 6.5. Mantener diariamente el orden y la limpieza de los cuartos fríos.
- 6.6. Supervisar la temperatura de las cámaras regularmente al menos 1 vez por turno.
- 6.7. Llevar un registro con el control de temperaturas y estará a cargo del bodeguero. (La medición de la temperatura debe hacerse en la parte cercana a la puerta, no en el fondo de la cámara.)
- 6.8. Respetar las siguientes pautas en los cuartos
 - 6.8.1. No llenar demasiado las unidades de cuartos fríos, porque dificulta la adecuada circulación del aire frío.
 - 6.8.2. No ingresar grandes cantidades de comida caliente, por lo que debe procederse a enfriar la comida por los siguientes métodos:
 - 6.8.2.1. Reducir el tamaño de la comida a enfriara
- 6.9. En el caso de que una cámara no funcione comunicar de inmediato al jefe de cocina y este al coordinador de servicios de nutrición.
- 6.10. Reportar el daño del equipo.
- 6.11. Arreglar o cambiar por otro equipo inmediatamente.

	Título Almacenamiento de productos perecederos	Versi3n 1	C3digo MT-PHBI-SG-24
		P3gina 334	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

C3DIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

C3DIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACI3N	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-24, Listado de productos perecederos	Asistente administrativo	Se abrir3 el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrici3n, almac3n, personal autorizado.	Durante la duraci3n del Proyecto
R01-PHBI-SG-24Informe de temperaturas de las c3maras	Asistente administrativo	Se abrir3 el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrici3n, personal autorizado.	Durante la duraci3n del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

	Título Almacenamiento de productos perecederos	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-24
		Página 335	

10.CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11.ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-24	Listado de productos perecederos Reporte



Anexo. 1. Formulario de solicitud y despacho de alimentos perecederos.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD
UN PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS
Formulario de solicitud y despacho de alimentos perecederos del Servicio de Nutrición
F-54-0231

Solicita: _____ Entrega: _____ Fecha: _____
Firma: _____ Firma: _____ # Pedido: _____

Código	Descripción del producto	UM	Cant. Solicit.	Cant. Desp.	Código	Descripción del producto	UM	Cant. Solicit.	Cant. Desp.
45-00-0038	Guineo negro	c/u			45-20-0500	Costilla de res	kg		
45-10-0092	Chile Picante	kg			45-20-0503	Cesina	kg		
45-30-0600	Aguacate	c/u			45-20-0509	Chorizo	kg		
45-30-0605	Banano Maduro	c/u			45-20-0507	Chorizo chino	kg		
45-30-0645	Limón Ácido	c/u			45-20-0520	Jamón	kg		
45-30-0650	Limón Dulce	c/u			45-20-0523	Jarrete de res.	kg		
45-30-0652	Manzana Gala	c/u			45-20-0537	Cola Lomo Premium	kg		
45-30-0653	Manzana roja	c/u			45-20-0545	Mano de piedra	kg		
45-30-0655	Mango Maduro	c/u							
45-30-0658	Mandarina	c/u							
45-30-0660	Medón	c/u							
45-30-0669	Nectarina	c/u							
45-30-0670	Naranja dulce	c/u			45-20-0486	Molida Premium	kg		
45-30-0680	Papaya madura	kg			45-20-0540	Lomo de cerdo	kg		
45-30-0682	Papaya verde	kg			45-20-0550	Mondongo	kg		
45-30-0687	Pera	c/u			45-20-0563	Rabo de res picado	kg		
45-30-0690	Piña	c/u			45-20-0570	Posta de cerdo	kg		
45-50-0891	Guayaba china	c/u			45-20-0575	Posta de cuarto	kg		
45-30-0695	Plátano maduro	c/u			45-20-0580	Salchicha corriente	kg		
45-30-0695	Plátano verde	c/u			45-20-0585	Salchichón	kg		
45-30-0700	Sandía	kg			45-20-0589	Tocineta ahumada	kg		
45-30-0900	Yuca parafinada	kg			45-20-0590	Tocineta	kg		
45-40-0718	Frijol tierno	kg			45-20-0600	Paté	kg		
45-40-0720	Cubano	kg			45-20-0605	Quitifeña	kg		
45-40-0725	Frijol blanco	kg			45-20-0665	Mortadela jamonada	kg		
45-40-0738	Garbanzos a granel	kg							
45-40-0739	Lentejas	kg							
45-50-0740	Ajo	kg							
45-50-0743	Albahaca	Rol							
45-50-0746	Apio	kg			45-20-0487	Pechuga de pollo	kg		
45-50-0755	Cebolla	kg			45-20-0488	Filet de pechuga	kg		
45-50-0757	Cebollino	kg			45-20-0554	Muslito de ala	kg		
45-50-0760	Chile dulce	c/u			45-20-0556	Muslito de pollo	kg		
45-50-0770	Coliflor	c/u			45-20-0557	Muslito deshuesado	kg		
45-50-0775	Culantro castilla	Rol			45-20-0675	Mortadela de pollo	kg		
45-50-0776	Culantro coyote	Rol							
45-50-0780	Espinaca	Rol							
45-50-0785	Lechuga	c/u							
45-50-0789	Mostaza china	c/u							
45-50-0790	Nampi	kg			45-20-0474	Filet de cordero	kg		
45-50-0795	Orégano en rollo	Rol			45-20-0482	Camarones	kg		
45-50-0798	Palmito pelado	kg			45-20-0558	Filet Marlen	kg		
45-50-0800	Pepino	kg			45-20-0567	Cabeza de pescado	kg		
45-50-0805	Palmito crudo	kg			45-20-0577	Filet de tilapia	kg		
45-50-0805	Perejil	Rol							
45-50-0807	Yerba Buena	Rol							
45-50-0810	Rabano	c/u							
45-50-0813	Romero	c/u							
45-50-0815	Remolacha	c/u			45-10-0216	Helado en cajita	c/u		
45-50-0820	Repollito	kg			45-10-0217	Helado mini sandwich	c/u		
45-50-0822	Repollito morado	kg			45-10-0220	Helados 2.5 galón	c/u		
45-50-0825	Tomate	kg			45-10-0235	Jugo de naranja	Litro		
45-50-0830	Tomillo	c/u			45-10-0245	Leche en polvo 400 g	c/u		
45-50-0835	Vainilla	kg			45-10-0257	Leche desc. 1/4 lts	c/u		
45-50-0840	Zanahoria	kg			45-10-0258	Leche desc. 1 lts	c/u		
45-50-0845	Brócoli	kg			45-10-0260	Leche corriente	Litro		
45-50-0852	Zucchini	c/u			45-10-0293	Lactocrema 115 g	c/u		
45-60-0845	Amacache	kg			45-10-0325	Natilla	GL		
45-60-0850	Ayote sazón	kg			45-10-0327	Dip de natilla	c/u		
45-60-0855	Ayote tierno	c/u			45-10-0370	Queso blanco	kg		
45-60-0860	Camote	kg			45-10-0374	Queso americano	GL		
45-60-0862	Chayote cocido	c/u			45-10-0510	Yogurt Líquido	Litro		

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-25
	Título Almacenamiento de productos no perecederos.		Versión: 1
			Página 337
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS NO PERECEDEROS	338
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	338
2. DOCUMENTOS APLICABLES	338
3. POLÍTICAS	338
4. RESPONSABILIDADES	339
5. DEFINICIONES	340
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	340
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	341
8. CONTROL REGISTRO	342
9. CONTROL DE CAMBIOS	342
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	342
11. ANEXOS.....	343

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 338	

ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS NO PERECEDEROS

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Almacenar los productos en los lugares más adecuados para evitar cualquier daño y mejorar el acceso a ellos.
- 1.2. Mantener los productos perecederos ubicados en las mejores condiciones.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. No se deberá almacenar alimentos directamente sobre el piso, cualquier estriba o tarima y estanque que se utilice para almacenarlos deberán estar limpios, evitar el contacto con el techo y permitir el flujo de aire entre productos.
- 3.2. Todo lugar de almacenamiento debe estar libre de fauna nociva, mohos o suciedad, debiéndose limpiar periódicamente.
- 3.3. La bodega de alimentos deberá estar ubicada lejos de las áreas de lavado de platos, ollas y acopio de basura.

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 339	

- 3.4. Las diferentes áreas de almacenamiento siempre deben mantenerse limpias, libres de objetos extraños y el ingreso de personas (incluyendo colaboradores del departamento, colaboradores del P.H. y proveedores) deberá estar restringido exclusivamente por el bodeguero.
- 3.5. La altura de los estantes deben ser de 2m, para que el personal a cargo realice un manejo seguro de las cargas y la profundidad de los mismos es de 45 a 50 cm. El “entrepaño” más bajo del estante debe tener al menos 75-90 cm de altura para permitir almacenar productos de gran tamaño.
- 3.6. La ubicación de los estantes debe procurar que todos los lados sean accesibles, es decir no deben estar pegados a la pared, ya que esto impide la adecuada circulación de aire y favorece que los insectos o roedores puedan llegar hasta ellos.
- 3.7. El bodeguero deberá ubicar los productos a conforme lo estipula almacén de tal manera que el producto se encuentre en los lugares más aptos para su conservación.
- 3.8. Todo el personal que trabaje con productos deberá siempre guardar los alimentos en el lugar que se les indicó para evitar el desorden de productos.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Bodeguero:

- 4.1.1. Es responsable por el adecuado almacenamiento de productos según lo estipula almacén.

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 340	

4.1.2. Velar por que no se utilice ningún producto que se encuentre ya vencido.

4.1.3. Revisar que cada producto se encuentre siempre en el lugar que se le ha asignado.

5. DEFINICIONES

Productos perecederos: Productos que poseen una duración mayor.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Realizar una adecuada distribución de alimentos, (granos, pastas, enlatados, harinas, salsas, grasas y aceites, frescos en polvo y otros) también por el peso.

6.2. Considerar siempre la rotación del producto al ubicarlo en estantes. para

6.3. Gastar primero lo que primero ingreso al servicio y mantener siempre los productos de forma espaciada.

6.4. Almacenar por aparte los productos de limpieza y sustancias químicas.

6.5. Rotular con marcador en números más grandes la fecha de vencimiento de productos que no se encuentran visibles o poseen letra muy pequeña.

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 341	

- 6.6. Desechar todo producto cuya fecha de vencimiento haya caducado.
- 6.7. Mantener los productos en sus empaques originales.
- 6.8. Eliminar las cajas de cartón.
- 6.9. Vaciar los productos en contenedores con tapa para facilitar su mantenimiento y manipulación.
- 6.10. Almacenar los productos al ingresar a la bodega lo más pronto posible en su lugar respectivo.
- 6.11. Mover los productos de fechas de vencimiento anteriores hacia el frente del estante y los productos que recién ingresan se colocaran de últimos.
- 6.12. Registrar el control de inventario por medio del programa de excel con que cuenta almacén en el cual se digita todos los ingresos y salidas de los productos de bodega en seco.
- 6.13. Realizar una vez por semana el control físico del inventario.
- 6.14. Registrar en el instrumento Control de Salidas de Productos de la Bodega en seco, toda salida de producto de la bodega.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 342	

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
R01-PHBI-SG-25, Inventario de productos perecederos	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo diariamente.	Coordinador de servicios de nutrición, almacén, persona autorizada.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

	Título Almacenamiento de productos no perecederos.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-25
		Página 343	

Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-26
	Título Acomodo del producto y control de inventario		Versión: 1
			Página 344
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ACOMODO DEL PRODUCTO Y CONTROL DE INVENTARIO	345
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	345
2. DOCUMENTOS APLICABLES	345
3. POLÍTICAS	345
4. RESPONSABILIDADES	346
5. DEFINICIONES	346
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	346
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	348
8. CONTROL REGISTRO	348
9. CONTROL DE CAMBIOS	349
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	349
11. ANEXOS.....	349
Anexo. 1. Control de Saldos y movimientos.	350
Anexo. 2. Inventario de verduras.	351
Anexo. 3. Inventario de lácteos COOPELECHE.	352

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 345	

ACOMODO DEL PRODUCTO Y CONTROL DE INVENTARIO

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Realizar un eficiente control y manejo de Bodega
- 1.2. Identificar las bajas existencias de producto en Bodega
- 1.3. Reportar las bajas existencias y bajas rotaciones de inventario al Departamento de Proveeduría.
- 1.4. Realizar labores de aseo de la Bodega al finalizar las labores de acomodo de producto.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos no perecederos
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos perecederos
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Este procedimiento involucra únicamente a la unidad de Bodega, e intervienen en el mismo: El encargado de bodega, e almacén.

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 346	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Bodeguero:

4.1.1. Controlar la distribución y acomodo del producto en Bodega. También debe analizar la rotación del inventario y el nivel de existencias físicas del producto en bodega.

4.2. Encargado de almacén:

4.2.1. Acomodar correctamente el producto en Bodega

4.2.2. Contribuye con el ordenamiento de mercadería en Bodega.

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Dar la orden de acomodar la mercadería entrante

6.2. Identificar el respectivo lugar de cada producto

6.3. Se pregunta: ¿El producto por acomodar es un recipiente con líquido?

6.3.1. No, Continuar con el procedimiento

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 347	

6.3.2. Si, tomar en cuenta acomodar el recipiente que contiene líquido en un primer piso o segundo nivel de altura, tomando como referencia de primer nivel: el piso de la bodega

6.4. Acomodar el producto que contiene líquido

6.5. Chequear el producto, movilizar y acomodar la mercadería de manera que el producto viejo permanezca siempre sobre del producto entrante.

6.6. De ser imposible un reacomodo se debe al menos identificar cual producto debe ser despachado antes de los demás.

6.7. Informar detalles a almacén.

6.8. Llenar proforma de control de saldos y movimientos

6.9. Supervisar el acomodo del producto

6.10. Llenar la preforma de control de inventario.

6.11. Revisar el nivel de inventario de cada producto y la preforma de control de inventario.

6.12. Enviar una copia de la preforma de control de saldos y movimientos. y una copia de preforma de control de inventario a almacén.

6.13. Ordenar y asear la Bodega después de finalizado el acomodo

6.14. Mantener la limpieza en la Bodega

6.15. Archivar Boletas

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 348	

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-26, Preforma de Control de saldos y movimiento	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Persal autorizado.	Durante la duración del Proyecto
F02-PHBI-SG-26, Preforma control de inventario.	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Personal Autorizado.	Durante la duración del Proyecto

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 349	

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-26	Control de saldos y movimientos
F02-PHBI-SG-26	Control de inventario

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 351	

Anexo. 2. Inventario de verduras.

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior
SERVICIOS DE ALIMENTACION
INVENTARIO DE VERDURAS # 2

FECHA DE SALIDA: 05/10/2011

CÓDIGO	NOMBRE	CANTIDAD	PRESENT.	DETALLE	OBSERV.
	NARANJILLA		kg		
	Albahaca		c/u	c/u	100 A 110 GR
	PAPA	66.76	kg		200A 250 GR
	PAPA SEMILLA		kg	kg	30 A 35 GR
	PAPAYA MADURA	13.4	kg	kg	3000 A 4000 GR
	PEREJIL EN ROLLO	4	c/u	c/u	100 A 110 GR
	PEPINO	12.64	kg	kg	200 A 300 GR
	PIÑA		c/u	c/u	2500 A 4000 GR
	PLATANO MADURO		c/u	c/u	250 A 400 GR
	PLATANO VERDE UDS	12	c/u	c/u	250 A 400 GR
	RABANO EN ROLLO		c/u	c/u	300 A 350 GR
	REMOLACHA		c/u	c/u	400 A 500 GR
	REPOLLO BLANCO O VERDE	13	kg	kg	1500 A 2000 GR
	REPOLLO MORADO	9.44	kg	kg	1500 A 2000 GR
	SANDIA	25.28	kg	kg	3000 A 5000 GR
	ZUCCHINNI		kg	kg	1000 A 2000 GR
	TOMILLO EN ROLLO		c/u	c/u	100 A 110 GR
	TAMARINDO		kg	kg	
	TIQUISQUE	3.68	kg	kg	170 A 220 GR
	TOMATE	48.66	kg	kg	300 A 400 GR
	VAINICA		kg	kg	07 A 10 GR
	YUCA FRESCA	10.7	kg	kg	1500 A 3000 GR
	ZANAHORIA	37.42	kg	kg	300 A 350 GR
	ZAPALLO		kg	kg	1000 A 1500 GR

El producto en general debe traer Fecha de Empaque
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.

OBSERVACIONES ;
Todos los productos deben de ser de primera calidad.

ANOTADO POR: JUAN CHACON C.

RECIBIDO POR: OSCAR QUIROS A.

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Acomodo del producto y control de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-26
		Página 352	

Anexo. 3. Inventario de lácteos COOPELECHE.

PROYECTO ICE - CNFL Balsa Inferior			
UNIDAD DE SERVICIOS GENERALES, SERVICIOS DE ALIMENTACION			
INVENTARIO DE LACTEOS COOPELECHE			
			FECHA DE SALIDA
PRODUCTO	OBSERVACIONES	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
Leche Semidescremada uht CAJA litro		72	litro
Natilla Galon de 3.800 gr		3	galon
Yogufut Fresa 750gr			g.r
Yogufut Frutas 750gr		35	g.r
Yogufut Piña 750gr			g.r
Yogufut Guanabana 750gr			g.r
Yogufut Melocoton 750gr			g.r
Yogufut fresa Litro			g.r
Yogufut Frutas Litro			g.r
Helado Balde 2 1/2 Galon 4.789 gr			g.r
Helado Cajita 50gr			g.r
Helado Crema Vaquerito Queso Crema		1	g.r
Helado Palillo 90gr			g.r
Queso Montino Tierno 2.3kg aprox		4.90	g.r
Queso Procesado inst. 1.5kg-amarillo			g.r
El producto en general debe traer tanto Fecha de Empaque como Fecha de Vencimiento.			
Todo pedido debe entregarse en la fecha que se indica.			
OBSERVACIONES ;			
Todos los productos deben ser de primera calidad			
ANOTADO POR: 		RECIBIDO POR:	
JUAN CHAGON C.		OSCAR QUIROS A.	

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-27
	Título Toma física del inventario, relleno del inventario		Versión: 1
			Página 353
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO, RELLENO DEL INVENTARIO.	354
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	354
2. DOCUMENTOS APLICABLES	354
3. POLÍTICAS	355
4. RESPONSABILIDADES.....	355
5. DEFINICIONES	355
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	356
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	358
8. CONTROL REGISTRO	358
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	359
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	359
11. ANEXOS.....	360
Anexo. 1. Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del Servicio de Nutrición.	360
Anexo. 2. Boleta control de toma física de insumos.	361

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 354	

TOMA FÍSICA DEL INVENTARIO, RELLENO DEL INVENTARIO.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Mantener un conteo claro de las existencias físicas del producto en bodega.
- 1.2. Comparar niveles reales de inventario con lo registrado en el sistema contable
- 1.3. Depurar diferencias entre el inventario físico y el registrado por el sistema
- 1.4. Mantener un nivel óptimo del inventario.
- 1.5. Identificar la mercadería vencida ó en mala presentación.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 355	

3. POLÍTICAS

- 3.1. Este procedimiento es aplicable únicamente para la unidad de almacén e intervienen en él: el Encargado de pedidos, el receptor de pedidos y el Bodeguero del departamento de servicios de nutrición.
- 3.2. El producto en bodega deberá acomodarse con una configuración de tal manera que se tenga un fácil acceso al producto, de tal manera que el primero que entre sea el primero que salga. Generalmente es de ayuda un apilamiento de productos de manera que el más cercano al vencimiento sea el que esté encima del más lejano al vencimiento.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Encargado de almacén:

- 4.1.1. Responsable de controlar y supervisar el proceso de toma física, de completar la Boleta de Control de Toma Física y de enviar documentos.

4.2. Bodeguero:

- 4.2.1. Responsable de anotar las existencias reales en Bodega. Además, corrobora diferencias en el inventario y limpia los faltantes ubicando donde se encuentran.
- 4.2.2. Responsable por la ubicación, revisión y conteo de los productos.
- 4.2.3. Encargado del Inventario: Responsable de evaluar los ajustes que se deberán realizar en el inventario de comestibles del P.H. Balsa Inferior.

5. DEFINICIONES

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 356	

Producto dañado: Producto que se encuentra sucio, roto o sin etiquetar.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Recibir el listado de inventario dado por el sistema de control de inventario.
- 6.2. Ubicar por códigos los productos. Nota: La toma física del inventario total debe estar concluida bisemanalmente.
- 6.3. Dictar uno por uno el tipo de producto al Bodeguero
- 6.4. Buscar el producto en el orden recibido
- 6.5. Contar la cantidad de producto encontrado
- 6.6. Verificar si existe producto dañado o vencido
- 6.7. Chequear que el producto más nuevo por fecha de vencimiento se encuentre debajo del producto más viejo por fecha de vencimiento.
- 6.8. Dictar al Bodeguero la cantidad de producto, tanto el dañado o vencido como el que se encuentra en buen estado o cercano al vencimiento.

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 357	

- 6.9. Anotar las cantidades de producto que se contó en los espacios en blanco del listado de inventario.
- 6.10. Llenar la Boleta de Control Bisemanal de Producto Acomodado.
- 6.11. Comparar las cantidades de producto que anotó con las cantidades de producto que expone la hoja de listado de inventario.
- 6.12. Se pregunta: ¿Existen diferencias?
 - 6.12.1. No, Continuar con el procedimiento.
 - 6.12.2. Sí, Anotar la cantidad que marca la diferencia
- 6.13. Se pregunta: ¿Existe más producto por contar?
 - 6.13.1. No, Continuar con el Procedimiento.
 - 6.13.2. Sí, revisar producto y volver a contar.
- 6.14. Completar la Boleta de Control de Toma Física de Inventario.
- 6.15. Corroborar diferencias utilizando las preformas de productos que entran y salen, revisando dichas salidas de mercadería y limpiando los faltantes.
- 6.16. Identificar donde se encuentra la mercadería faltante. **Nota:** Faltante en: Mercadería despachada recientemente y no registrada en el archivo de inventario de Bodega o almacén, producto almacenado en Bodega, o extraviada.
- 6.17. Realizar una copia de la Boleta de Control de Toma Física de inventario, y una copia de la lista de inventario acomodada.
- 6.18. Adjuntar Copia de Boleta de Control de Toma Física de Inventario, y Copia de la lista de inventario acomodado.
- 6.19. Enviar documentos adjuntos, con los detalles de ajustes por hacer en el inventario del **sistema de comestibles**, al Encargado del Inventario (Unidad de Almacén).

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 358	

6.20. Recibir documentos adjuntos

6.21. Enviar preforma de control de saldos y movimientos, la cual autoriza realizar los ajustes necesarios en el Archivo de Control de Inventario manipulado en Almacén.

6.22. Recibir preforma de control de saldos y movimientos.

6.23. Realizar los ajustes en el sistema de inventario que se maneja en Almacén (Archivo de Microsoft Excel)

6.24. Adjuntar Boleta de Control de Toma Física de Inventario, la lista de inventario acomodada y preforma de control de saldos y movimientos.

6.25. Almacenar Documentos Adjuntos en el campo de Control de Toma Física.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y	RESPONSABLE	MODO	ACCESO	TIEMPO DE
----------	-------------	------	--------	-----------

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 359	

NOMBRE DEL REGISTRO	DE SU ARCHIVO	ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	AUTORIZADO	CONSERVACION
F02-PHBI-SG-27, Boleta de control de toma física de inventario	Asistente Administrativo, Almacén.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, almacén, personal autorizado.	Durante la duración del Proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 360	

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-27	Control de saldos y movimientos
F02-PHBI-SG-27	Boleta de control de toma física de insumos

Anexo. 1. Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del Servicio de Nutrición.



INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD
UEN PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS
Formulario de solicitud y despacho de abarrotes del Servicio de Nutrición
F-54-0132

Solicita: _____				Entrega: _____				Fecha: _____			
Firma: _____				Firma: _____				# Pedido: _____			
Código	Descripción del producto	UM	Cant. Solicit.	Cant. Desp.	Código	Descripción del producto	UM	Cant. Solicit.	Cant. Desp.		
06-10-0225	Papel aluminio	c/u			45-10-0240	Leche condensada	c/u				
06-10-0233	Papel encerado rollo	c/u			45-10-0270	Levadura	c/u				
45-00-0405	Crema dulce	c/u			45-10-0278	Maicena	c/u				
45-00-0407	Crema para café	c/u			45-10-0282	Vitamaiz	c/u				
45-10-0025	Aceite vegetal	c/u			45-10-0284	Maiz dulce	c/u				
45-10-0038	Canal Corn Flakes	c/u			45-10-0297	Margarina blanda	c/u				
45-10-0049	Amin	c/u			45-10-0298	Margarina en barra	c/u				
45-10-0050	Avena	c/u			45-10-0299	Masa	kg				
45-10-0054	Azúcar en sobre 5g.	c/u			45-10-0303	Mayonesa en sobre	c/u				
45-10-0055	Anísar	kg			45-10-0310	Mayonesa en galón	c/u				
45-10-0059	No azúcar	c/u			45-10-0316	Mermelada galón	c/u				
45-10-0075	Café	kg			45-10-0321	Miel de abeja	c/u				
45-10-0085	Canela en astilla	kg			45-10-0323	Mostaza galón	c/u				
45-10-0102	Chop Swee	c/u			45-10-0340	Pan cuadrado	c/u				
45-10-0110	Clavo de olor	kg			45-10-0353	Petit Pois en galón	c/u				
45-10-0113	Cocoa	c/u			45-10-0359	Petit Pois lata 450 gr	c/u				
45-10-0117	Condimento paprika	kg			45-10-0363	Pimienta negra molida	kg				
45-10-0131	Pulpa en galón	c/u			45-10-0365	Polsa de hornear	c/u				
45-10-0138	Crema maggi	c/u			45-10-0386	Sal refinada	c/u				
45-10-0143	Consomé de pollo	kg			45-10-0397	Salsa china galón	c/u				
45-10-0144	Consomé de res	kg			45-10-0400	Champinones	c/u				
45-10-0146	Consomé de mariscos	kg			45-10-0404	Salsa de tomate 10 gr	c/u				
45-10-0155	Esparrago en lata	c/u			45-10-0408	Salsa de tomate galón	c/u				
45-10-0155	Leche evaporada	c/u			45-10-0415	Salsa inglesa galón	c/u				
45-10-0159	Palmito en lata	c/u			45-10-0430	Sirupa galón	c/u				
45-10-0161	Fideo canacollo	c/u			45-10-0447	Dulce en polvo	c/u				
45-10-0163	Fideo Canelón	c/u			45-10-0452	Té negro 1x100	c/u				
45-10-0167	Fideo pluma	kg			45-10-0453	Té negro 25 sobres	c/u				
45-10-0168	Fideos espagueti	c/u			45-10-0454	Té frío c/ limón	c/u				
45-10-0170	Han rajita	c/u			45-10-0455	Té manzanilla 100 bol	c/u				
45-10-0171	Fideo tomillo	c/u			45-10-0457	Té manzanilla 25 sobre	c/u				
45-10-0173	Lasaña	c/u			45-10-0472	Vainol	c/u				
45-10-0175	Fósforo cajetilla	c/u			45-10-0480	Vinagre	c/u				
45-10-0179	Galleta soda	c/u			45-30-0727	Frijol rojo	c/u				
45-10-0186	Galleta crema	c/u			45-40-0715	Arroz	kg				
45-10-0187	Galleta canasta	c/u			45-40-0728	Frijol negro	c/u				
45-10-0188	Galleta boquita	c/u			45-50-0844	Laurel	kg				
45-10-0189	Galleta maria	c/u			46-00-0115	Cuchara y tenedor plást.	c/u				
45-10-0191	Galleta mantecilla	c/u			46-00-1004	Vaso de cartón	c/u				
45-10-0203	Gramola	c/u			46-00-1113	Vaso de estereofón	c/u				
45-10-0206	Gelatina sin sabor	c/u			46-00-1628	Plato plástico ondo de	c/u				
45-10-0207	Gelatina en polvo	c/u			46-00-1630	Plato plástico ondo 49	c/u				
45-10-0210	Harina	kg			46-00-3005	Removedor plástico	c/u				
45-10-0238	Bebida hidratante	c/u			46-00-3027	Vaso plástico des.	c/u				

Aclaración: Las requisiciones serán confeccionadas con base en la cantidad despatchada en este documento.

Observaciones:

Aprobación solicitud: _____ Firma: _____

Fuente: Servicios de Nutrición, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	Título Toma física del inventario, relleno del inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-27
		Página 361	

Anexo. 2. Boleta control de toma física de insumos.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Boleta de control de toma física de inventario			
Centro Funcional 67640			
Dependencia		Fecha: / / día, mes, año	
Código de productos	Nombre de productos	Cantidad en inventario	
Total de productos en inventario : _____			
Observaciones: _____ _____			
Firma autorizada:		Firma Servicios de Nutrición:	

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-28
	Título Actualización de inventario		Versión: 1
			Página 362
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.	363
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	363
2. DOCUMENTOS APLICABLES	363
3. POLÍTICAS	363
4. RESPONSABILIDADES	364
5. DEFINICIONES	364
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	365
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	368
8. CONTROL REGISTRO	368
9. CONTROL DE CAMBIOS	369
11. ANEXOS.....	369
Anexo. 1. Factura proveedor	370

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 363	

ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO.

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Actualizar el inventario de acuerdo a los movimientos entrantes o salientes del producto.
- 1.2. Registrar en el sistema de inventario la mercadería de nuevo ingreso
- 1.3. Registrar en el sistema de inventario el costo de la mercadería comprada
- 1.4. Realizar ajustes de inventario por: Producto vencido, producto en malas condiciones, productos en malas condiciones, producto extraviado, bonificación, préstamo o devolución de un préstamo.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
GS-04	Toma física del inventario, relleno del inventario.
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 3.1. Esto aplica únicamente al encargado del inventario de comestibles en almacén.
- 3.2. Deberá estar actualizando el inventario en el sistema cada vez que entra nuevo producto y sale, deberá hacerse diariamente.

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 364	

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Encargado del Inventario

- 4.1.1. Este colaborador es responsable de realizar los movimientos de inventario, ya sean estos entradas o salidas por ingreso de mercadería o por algún ajuste de inventario.

5. DEFINICIONES

Sistema de Inventario: Sistema automatizado con el cual se planifican y controlan los bienes y servicios que se utilizan y comercializan.

Movimiento Entrante / Saliente: Registro de salida o entrada de mercadería por motivo de compra de producto, o por realización de algún ajuste de inventario.

Ajuste de inventario: proceso de actualización del inventario en cuanto a las unidades exactas disponibles u unidades no funcionales extraídas.

Producto no Funcional, Producto en malas condiciones: Producto que se encuentra sucio, roto, ó vencido.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 365	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Se pregunta: ¿Se debe actualizar el inventario por un pedido entrante?

6.1.1. No, Continuar con el proceso.

6.1.2. Sí, Corroborar el ingreso de mercadería a Bodega del comedor con el Bodeguero y con el encargado de chequear mercadería de almacén.

6.2. Mostrar la lista de Órdenes de Compra de mercadería que no se ha recibido pero que se ha tramitado.

6.3. Dar un “click” doble a la orden de compra por la cual está(n) cargada(s) las Facturas del Proveedor entrantes

6.4. Generar automáticamente una ventana de “Recibo” , el cual se aplica para actualizar el inventario y para evidenciar el recibimiento de la mercadería en la Bodega

6.5. Chequear coincidencia de datos entre la Orden de Compra y la Factura del Proveedor de la mercadería ingresante (Coincidencia entre: tipo de producto, cantidad, y costo del producto)

6.6. Introducir el número de la factura, la fecha de emisión de la factura y la fecha de recibimiento de la mercadería

6.7. Ingresar el costo total de la mercadería entrante y algún otro costo adicional. **Nota:** El Encargado del Inventario ingresa los costos con montos totales y el sistema distribuye ese costo de manera que genera el costo unitario respectivo

6.8. Digitar el número de lote de la mercadería ingresante

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 366	

6.9. Guardar el Registro

6.10. Generar el recibo en el botón de “Recibo”

6.11. Imprimir el Recibo de Mercadería Comprada

6.12. Enviar por correo una copia del Recibo de Mercadería Comprada al bodeguero para que actualicen el inventario de mercadería llevado en Bodega.

6.13. Adjuntar Facturas del Proveedor al Recibo de Mercadería Comprada

6.14. Archivar documentos adjuntos

6.15. Se pregunta: ¿Se debe actualizar el inventario por un ajuste?

6.15.1. Sí: Continuar con Procedimiento

6.15.2. No: Fin del procedimiento.

6.16. Se pregunta: ¿El ajuste a realizar es por faltante de producto por: Bonificación, Préstamo (Prueba), Devolución de un Préstamo que le ha hecho una entidad, Vencimiento o porque está Extraviado?

6.16.1. Sí, Continuar con el proceso.

6.17. No, Verificar en el sistema de inventarios los despachos ejecutados y ¿con que código de factura y/o código de orden de compra fueron realizados?

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 367	

- 6.18. Verificar en el sistema de inventarios los despachos ejecutados y ¿con que código de factura y/o código de orden de compra fueron realizados?
- 6.19. Revisar las Boletas de Control de Toma Física pendientes de revisión, para chequear cual producto se encuentra: en mal estado, vencido, sobrante o faltante; para realizar el respectivo ajuste.
- 6.20. Identificar el motivo por el cual realizar el ajuste
- 6.21. Se pregunta: ¿Se debe realizar un ajuste por un consumo de producto que realizó el departamento de servicios de nutrición de su inventario (Equipo de Protección) o por salida de productos obsoletos?
 - 6.21.1. Sí: Continúa con Procedimiento
 - 6.21.2. No: Fin del procedimiento.
- 6.22. Ingresar al documento Inventario – “Ajustes”
- 6.23. Mostrar ambas posibilidades de ajustes de inventario: “Entradas” ó “Salidas”
- 6.24. Seleccionar en el sub-menú “Ajustes” el ajuste respectivo por la “Entrada” o “Salida” del inventario que corresponda
- 6.25. Mostrar los motivos de ajustes posibles
- 6.26. Seleccionar el motivo del ajuste
- 6.27. Introducir los detalles del producto por ajustar en el inventario

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 368	

6.28. Guardar el registro

6.29. Imprimir Preforma de Control de Saldos y Movimientos.

6.30. Enviar una copia de la Boleta Preforma de Control de Saldos y Movimientos al Bodeguero para que actualicen el inventario llevado en Bodega, por motivo de Ajuste de Inventario

6.31. Archivar Boleta de Movimiento Interno

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F02-PHBI-SG-28Orden de compra		Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.		Durante la duración del Proyecto

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 369	

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que el documento es original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-28	Factura de Proveedor

	Título Actualización de inventario	Versión	Código MT-PHBI-SG-28
		Página 370	

Anexo. 1. Factura proveedor

San José, Costa Rica
Tel: 2256-5074 Fax: 2256-5074 / 2256-4892 **CNP** Y OTROS CUBROS
CEDULA JURIDICA N° 4-000-042145

FECHA DESPACHO: 10-10-2011
PLACA#: 22746

COMPAÑIA NACIONAL DE FUERZA Y LUZ
REGION INFERIOR
N.E.L. PROYECTO HIDRO. BALSAS INFERIOR
PEDIDO N°:
TRANSPORTADO: AGUILAR 05
CUENTA CUENTE: 15100010010079243 BNCR
FECHA DE ENTREGA: 10/10/2011
ORDEN DE COMPRA/ENTREGAR: 10/10/2011

CNFL. PROYECTO HIDROELECTRICO BALSAS INFERIOR

CODIGO ARTICULO	UNIDAD EMPAQUE	DESCRIPCION	CANTIDAD	PESO (KILOS)	PRECIO VENTA	VENTA TOTAL €
108011	LIT	ACEITE SALAT LITRO ENV. PLASTICO.	40.000	40.00	5,804.90	232,196.00
108128	ULB	ACEITE EN SU PUNTO CUBETA 18.93 LT	30.000	30.00	2,079.60	623,898.00
110011	UPF	ACHOTE ALFARO TAZA 90 GRS.	120.000	108.00	347.20	41,664.00
101096	UBK	ARROZ IMPERIO 95.5 BOL. 2 KLS.	840.000	1,680.00	1,929.50	1620,780.00
123002	UBK	BATUN SPLASH TAC/LOMO A/FAC.160 GRS.	720.000	115.20	799.70	575,784.00
123072	UBK	BATUN SPLASH VEG.240 GRS.	200.000	60.00	1,019.90	204,980.00
102003	UBK	CAZUCAR DORA MARIA BOL.2 KLS.	840.000	1,680.00	1,176.00	987,840.00
147090	UBK	CAFE MONTANA PURO 500 GRS.	400.000	200.00	2,283.85	913,540.00
801327	K	CHAN KILD.	6.000	6.00	4,938.40	29,630.40
129059	UBK	CHILE JALAP. VICTORIA 6L.4200 GRS.	36.000	151.20	3,718.40	133,862.40
148037	K	TE FRIO LIOTE IND. KILO.	100.000	100.00	1,535.30	153,530.00
150115	K	REF. LIO GUANABANA 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150046	K	REF. LIO MELCOTON 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150117	K	REF. LIO FRUTAS 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
150071	K	REF. LIO NARANJA 1000 GRS.	60.000	60.00	1,535.30	92,118.00
138166	UBK	CEREAL CORN FLAKES 660 GRS.	36.000	0.00	3,297.00	118,692.00
118070	K	CONSOBE ALBERRO POLLO K.	15.000	15.00	1,317.15	19,757.25
118003	UBK	ALIMENTO INICIO POLLO EL CAMPESINO	15.000	15.00	3,528.00	52,920.00
113028	K	FRIDO ROMA CAMELON KILO	80.000	0.00	2,089.95	167,196.00
113027	K	FRIDO ROMA CARACOLITO KILO	30.000	30.00	1,540.00	46,200.00
113026	K	FRIDO ROMA ESPAGUETTI KILO	80.000	60.00	1,313.80	78,928.00
113023	K	FRIDO ROMA PLUMA KILO.	60.000	60.00	1,540.00	92,400.00
140108	UBK	PLAN ROYAL COCO/CARAM.70 GRS.	96.000	6.72	292.35	28,063.60

PORCENTAJE IMP. VENTAS: 1.03% IMP. VENTAS €: 0.00 KILOS TRANSPORTADOS: 242.12 TOTAL FACTURA €: 6,039,630.60

OBSERVACIONES:

DECLARACION DE VERDAD: **LEONARDO AGUILAR** SELLO: **LEONARDO AGUILAR**
DESPACHADO POR: **CHOFER** RECIBIDO POR: **RECIBIDO POR** FECHA RECIBIDO: **FECHA RECIBIDO**

AUTORIZADO MEDIANTE OFICIO N° 005497 DE FECHA 26-09-97 DE LA D.G.I.
De acuerdo con la Ley Orgánica del CNP, esta institución está exenta de la obligación de pagar toda clase de impuestos, tasas y contribuciones. Esta mercadería viaja por cuenta y riesgo del transportista.
FORMULA C.A.F. No. 84
GENERAL: CNP / CRUZ / DIRECCION PROGRAMAS ESPECIALES / AREA DE BODEGA / VERDE CONTABILIDAD / BLANCA, REGISTRO GENERAL / ROSADA: ATENDIDO

FACTURA N° 0440547

Fuente: Almacén, Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-29
	Título Funcionamiento del comedor		Versión: 1
			Página 371
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR	372
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	372
2. DOCUMENTOS APLICABLES	372
3. POLÍTICAS	372
4. RESPONSABILIDADES	372
5. DEFINICIONES	373
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	373
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	375
8. CONTROL REGISTRO	376
9. CONTROL DE CAMBIOS	376
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	376
11. ANEXOS.....	377
Anexo 1. Notificación de amonestación escrita.....	377
Anexo 1. Notificación de anomalías en los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.	378

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 372	

FUNCIONAMIENTO DEL COMEDOR

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Mantener en perfecto funcionamiento los comedores que brinda el servicio de alimentación.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios
GS-04	Control de asistencia (higiene personal, presentación personal)
GS-04	Distribución de cocineros y auxiliares de cocina
19.00.004.2005	Visita Técnica a los comedores
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

3. POLÍTICAS

- 6.18. Este procedimiento debe de ser de aplicación obligatoria para el departamento de Servicios de Alimentación del P.H. Balsa Inferior

4. RESPONSABILIDADES

4.4. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.4.1. Coordinar con el jefe de cocina las actividades que realizan los cocineros y auxiliares del departamento.

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 373	

4.5. Jefe de cocina

4.5.1. Velar por que los cocineros y auxiliares ejecuten bien sus tareas

5. DEFINICIONES

Jefe de cocina: Persona encargada del personal de cocina.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

11.1. Verificar las normas de seguridad e higiene de las instalaciones y de los empleados.

11.2. Verificar el estado de los equipos de preparación de comida.

11.2.1. Si los equipos están en buen estado proceder a la planificación del menú.

11.2.2. En caso contrario si hay equipos en mal estado:

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 374	

11.2.2.1. Determinar el daño del equipo en base a su experiencia.

11.2.2.2. Notificar al jefe de sección y de mantenimiento el equipo averiado y tipo de avería.

11.3. Supervisar los empleados del área de cocina.

11.3.1. Supervisar la vestimenta de los uniformes de los empleados del comedor 1.

11.3.2. Seguir la línea de mando para las instrucciones en la preparación de platos, normas de higiene, a través de los jefes de cocina.

11.3.2.1. Separar al personal de cocina por partes y suministros indicaciones por sectores y personal calificados para dichos procesos.

11.3.2.2. Supervisar al personal en la ejecución de las tareas

11.3.2.2.1. Si no acata bien las órdenes, hacer una llamada de atención si no es suficiente amonestarlo y pasarle la amonestación al coordinador.

11.3.2.2.2. Si las ejecuta bien seguir adelante con el proceso.

11.4. Recorrer los distintos comedores semanalmente

11.4.1. Supervisar al personal que se encuentran en los comedores externos

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 375	

11.4.1.1. Supervisar la vestimenta de los uniformes de los empleados del comedor

11.4.1.2. Supervisar la ejecución de tareas

11.5. Determinar las condiciones existentes de cada uno de ellos.

11.6. De estar dadas las condiciones óptimas de higiene continuar con la preparación y distribución del menú de día.

11.7. De lo contrario enviar instrucciones de desvío de colaboradores del P.H. Balsa Inferior a los demás comedores y suspende el servicio de comedor.

11.8. Verificar anomalías presentadas en los distintos comedores y áreas de campo donde se les brinda el servicio.

11.9. Notificar anomalías y fallas de los comedores ó áreas de campo a la administración del P.H. Balsa Inferior.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
--------	---------------------------------

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 376	

-----	Normas de Higiene y Seguridad
-------	-------------------------------

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-29, Informe de anomalías en los comedores	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición. Jefatura Administrativa, Persona Autorizada.	Durante la duración del proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar		

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 377	

Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
---	--	--

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-29	Notificación de amonestación escrita
F02-PHBI-SG-29	Notificación de anomalías en los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.

Anexo 1. Notificación de amonestación escrita

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Notificación de amonestación escrita		
Nombre de amonestado:	Fecha de amonestación:	
Tipo de amonestación:		
Lugar de los hechos:		
Nombre de testigo (si habían presentes)		
Observaciones:		

	Título Funcionamiento del comedor	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-29
		Página 378	

Firma del que realiza la amonestación:	Firma del amonestado	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Notificación de anomalías en los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Notificación de anomalías en los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel. 	
Nombre del comedor:	Fecha:
Tipo de anomalía presentada:	
Observaciones: 	
Firma:	

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-30
	Título Visita técnica a los comedores		Versión: 1
			Página 379
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

VISITA TÉCNICA A LOS COMEDORES.....	380
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	380
2. DOCUMENTOS APLICABLES	380
3. POLÍTICAS	381
4. RESPONSABILIDADES	381
5. DEFINICIONES	381
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	382
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	383
8. CONTROL REGISTRO	383
9. CONTROL DE CAMBIOS	384
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	384
11. ANEXOS.....	385
Anexo 1, Visitas guiadas al comedor	385
Anexo 1, Informe de las evaluaciones realizadas al comedor.....	386

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 380	

VISITA TÉCNICA A LOS COMEDORES

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Mejorar el servicio de alimentación que se brinda en los comedores del Plantel, Macadamia, Pozo Túnel.
- 1.2. Corregir malas prácticas de manipulación de alimentos e instrumentos en los comedores.

2. DOCUMENTOS APLICABLES

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
19.00.004.2005	Higiene del ambiente, higiene de equipos y utensilios
19.00.004.2005	Acomodo del producto y control de inventario
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos perecederos
19.00.004.2005	Almacenamiento de productos no perecederos
GS-04	Distribución de insumos al personal de cocina
GS-04	Preparación preliminar de alimentos
19.00.004.2005	Preparación de alimentos
GS-05	Control de asistencia al comedor y supervisión del uso de carnet.
GS-04	Preparación y entrega de bandejas
19.00.004.2005	Tratamiento de residuos
19.00.004.2005	Control de plagas
	Manual de Procedimientos para el Departamento de Servicios de Nutrición

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 381	

3. POLÍTICAS

- 6.19. Este procedimiento debe de ser de aplicación obligatoria para el departamento de Servicios de Alimentación del P.H. Balsa Inferior
- 6.20. El personal de cocina debe estar dispuesto a colaborar con las personas que realizan el estudio en los comedores.
- 6.21. El área de los comedores debe de estar apta para el servicio de alimentación.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Revisar todo lo pertinente al servicio de alimentación desde el acomodo de insumos hasta la preparación y entrega de estos.

4.2. Jefe de cocina

- 4.2.1. Velar por que los cocineros y auxiliares ejecuten bien sus tareas

5. DEFINICIONES

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 382	

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- 6.1. Recibir comunicación de la dirección de Administración del P.H. Balsa Inferior sobre la supervisión de los comedores.
- 6.2. Planificar de acuerdo a su itinerario la fecha en que podrá trasladarse a los comedores exteriores.
- 6.3. Planificar las salidas y las visitas
- 6.4. Trasladarse al comedor ó área de campo en estudio
- 6.5. Comenzar la evaluación, llenar un informe lógico del orden de las visitas guiadas al comedor.
- 6.6. Recorrer el área de cada comedor en toda su extensión.
- 6.7. Observar la recepción del carnet por parte del vigilante en la entrada de cada comedor.
- 6.8. Observar la entrega de alimentos en las bandejas de cada persona que recibe el servicio de alimentación.
- 6.9. Prestar atención a la distribución de insumos al personal y a la preparación de alimentos.
- 6.10. Examinar las condiciones generales del comedor (normas de seguridad y de higiene)

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 383	

- 6.11. Analizar el servicio en general. (calidad de las comidas que sale, equipo de trabajo, planta física y mantenimiento).
- 6.12. Terminar el recorrido con todas las impresiones vistas y anotadas del comedor.
- 6.13. Redactar informe sobre todas las evaluaciones hechas al comedor.
- 6.14. Enviar informe a Administración para su estudio.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
-----	Normas de Seguridad e higiene
-----	Normas del trabajo

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-30, Visitas guiadas al	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición. Jefatura Administrativa, Persona	Durante la duración del proyecto

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 384	

comedor			Autorizada.	
F02-PHBI-SG-30, Informe de las evaluaciones realizadas al comedor.	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición. Jefatura Administrativa, Persona Autorizada.	Durante la duración del proyecto

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 385	

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-30	Visitas guiadas al comedor
F02-PHBI-SG-30	Informe de las evaluaciones realizadas al comedor.

Anexo 1, Visitas guiadas al comedor.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Visitas guiadas al comedor		
Nombre del comedor donde se realiza la visita:	Fecha en que se realizó la visita: ____ / ____ / ____ día, mes, año	
Nombre de la persona que realiza la visita:		
Puntos a revisar: (marque con x) ☐ Recepción del carnet ☐ Entrega de alimentos ☐ Preparación de alimentos ☐ Distribución de insumos ☐ Condiciones generales del comedor ☐ Normas de seguridad e higiene ☐ Vestimenta adecuada ☐ El servicio al cliente “colaboradores del P.H. Balsa Inferior” ☐ Calidad de los productos		

	Título Visita técnica a los comedores	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 387	

Observaciones: 	Firma:
-------------------------------	-----------------------

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD PROYECTOS Y SERVICIOS ASOCIADOS		Código: MT-PHBI-SG-31
	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.		Versión: 1
			Página 388
Solicitud de cambio N°: No aplica	Elaborado por: Servicios de Nutrición	Aprobado por: Administración de Proyecto	Rige a partir de

Tabla de contenido

SOLICITUD DE CURSOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL.....	389
1. PROPÓSITO Y ALCANCE	389
2. DOCUMENTOS APLICABLES	389
3. POLÍTICAS	389
4. RESPONSABILIDADES.....	389
5. DEFINICIONES	390
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	390
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	391
9. CONTROL DE CAMBIOS	392
10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN	392
11. ANEXOS.....	393
Anexo 1. Solicitud de programas de capacitación al personal.....	394
Anexo 2. Hoja control de asistencia a capacitaciones	395

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 389	

SOLICITUD DE CURSOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN AL PERSONAL

1. PROPÓSITO Y ALCANCE

- 1.1. Solicitar cursos de capacitación para los empleados del Departamento de Servicios de Nutrición.
- 1.2. Capacitar al personal para que no ocurran accidentes laborales

2. DOCUMENTOS APLICABLES

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO

3. POLÍTICAS

- 3.1. Todo colaborador del departamento de Servicios de Nutrición debe asistir a las capacitaciones que realiza el departamento.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Coordinador de Servicios de Nutrición

- 4.1.1. Autorizar los programas de capacitación al personal que lo requiere.

4.2. Asistente Administrativo

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 390	

4.2.1. Velar por que a los colaboradores del departamento de Servicios de Nutrición se encuentren capacitados para la ejecución de las labores diarias.

4.2.2. Buscar capacitaciones, programas o eventos que le ayuden al personal del departamento a integrarse a sus actividades y a mejorar el trabajo que realizan.

5. DEFINICIONES

Capacitación: Proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado.

PHBI: Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

CAP: Centro de Apoyo a Proyectos

Proyecto: Ubicación de las obras, Santa Rita, San Carlos.

Plantel Peñas Blancas: Ubicación de instalaciones administrativas del PHBI.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1. Realizar un estudio al personal de cocina con respecto a capacitaciones y demás.

6.2. Identificar el curso que hace falta para cualquiera de los empleados del comedor.

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 391	

- 6.3. Redactar solicitud de cursos para el personal obrero o administrativo del comedor.

- 6.4. Enviar solicitud a administración que se encarga de solicitar y aprobar el curso. Una vez aprobada la capacitación se define fecha, hora y lugar donde se realizará.

- 6.5. Firmar una hoja de asistencia para un adecuado control, cada vez que se realice una capacitación tanto la persona que la da como las que la reciben.

- 6.6. Organizar eventos en los que el comedor pueda participar

- 6.7. Realizar con el personal visitas técnicas a los demás comedores o áreas de campo.

- 6.8. Revisar las hojas de control de asistencia de capacitaciones y archiva los documentos pertinentes a estos.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

No aplica en este apartado.

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 392	

8. CONTROL REGISTRO

CÓDIGO Y NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE DE SU ARCHIVO	MODO ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN	ACCESO AUTORIZADO	TIEMPO DE CONSERVACION
F01-PHBI-SG-31, Solicitud de cursos.	Asistente administrativo	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Jefatura Administrativa, Persona Autorizada.	Durante la duración del proyecto.
F02-PHBI-SG-31, Hoja de control de asistencia a capacitaciones.	Asistente Administrativo.	Se abrirá el archivo anual identificándose por bisemanal.	Coordinador de servicios de nutrición, Jefatura Administrativa, Persona Autorizada.	Durante la duración del proyecto.

9. CONTROL DE CAMBIOS

No aplica en este apartado, ya que es un documento original.

10. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

ELABORÓ	DEPENDENCIA	FECHA
----------------	--------------------	--------------

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 393	

Susan Vargas Sánchez	Servicios de Nutrición	
----------------------	------------------------	--

REVISÓ	FIRMA	FECHA
Chef. Oscar Quirós Aguilar, Servicios de Nutrición		
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		

APROBÓ	FIRMA	FECHA
Ing. Winston Álvarez Murillo, Jefatura Administrativa		
Ing. Ricardo Porras Díaz, Dirección de Proyecto		

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F01-PHBI-SG-31	Solicitud de cursos
F02-PHBI-SG-31	Hoja de control de asistencia a capacitaciones.

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 394	

Anexo 1. Solicitud de programas de capacitación al personal.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Solicitud de programas de capacitación al personal			
Solicitante	Dependencia	Centro Funcional 67640	
Fecha de la capacitación:	Orden de la capacitación		
Nombre funcionarios	Nº. Cédula	Código del funcionario	
Total de funcionarios a recibir la capacitación _____		Total de capacitaciones _____	
Observaciones: _____ _____			
Firma autorizada:	Firma Servicios de Nutrición:	Fecha: ____/____/____ día, mes, año	Hora:

Fuente: Elaboración propia, 2011.

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 395	

Anexo 2. Hoja control de asistencia a capacitaciones.

Proyecto ICE-CNFL Balsa Inferior Departamento de Servicios de Nutrición Control de asistencia a capacitaciones			
Capacitación:			
Charlista o capacitador:	Dependencia	Centro Funcional 67640	
Carnet	Nombre de empleados y Firma	Puesto	
Total de personas en la capacitación: _____			
Observaciones: _____ _____ _____			
Firma charlista o	Firma Servicios de	Fecha:	

	Título Solicitud de cursos de programas de capacitación al personal.	Versión 1	Código MT-PHBI-SG-31
		Página 396	

capacitador:	Nutrición:	 día, mes, año
---------------------	-------------------	---

Fuente: Elaboración Propia.

Capítulo VI

Conclusiones y Recomendaciones

00000000000000000000





CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A. Conclusiones

Con la elaboración de este proyecto se concluye lo siguiente.

1. Se detectó que el organigrama estructural del P.H. Balsa Inferior no reflejaba o mostraba cambios significativos que se habían dado desde su última actualización.
2. El P.H. Balsa Inferior carece de un Manual de Puestos para el Departamento de Servicios de Nutrición.
3. El P.H. Balsa Inferior no contaba con un instrumento de recolección de información para el levantamiento de puestos.
4. Se determinó por medio del cuestionario/entrevista, que el personal del Departamento de Servicios de Nutrición, no tiene muy claro sus funciones por lo que algunos colaboradores se encuentran con sobrecargo de labores, realizando tareas que no son de su puesto.
5. Se detectó que el Departamento de Servicios de Nutrición no lleva un control estricto y ordenado de la información impresa, pudiéndose notar en la cantidad de documentos en cajas y escritorios.
6. El Departamento de Servicios de Nutrición carece de un Manual de Procedimientos con el cual sus colaboradores puedan guiarse y cumplir con sus responsabilidades y tareas conforme el departamento lo requiere.



Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

7. Se detectó que los colaboradores del Departamento de Servicios de Nutrición no siguen instrucciones a la hora de ejecutar sus tareas debido a la falta de una guía a seguir para la elaboración de algún proceso.
8. El Departamento de Servicios de Nutrición no contaba con una herramienta que permita la formulación y recolección de datos primarios para el desarrollo de nuevos procedimientos, como es el caso del cuestionario generado por la investigadora. Sin embargo el P.H. Balsa Inferior cuenta con un formato para el levantamiento de procedimientos el cual deberían seguir todos sus departamentos.



Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

B. Recomendaciones

Con el fin de mejorar las funciones de Departamento de Servicios de Nutrición, es que se recomienda lo siguiente:

1. Aplicar los cambios sugeridos en el organigrama estructural del P.H. Balsa Inferior, para su mayor comprensión.
2. Implementar a nivel del P.H. Balsa Inferior el uso del Cuestionario de Análisis de Puestos propuesto.
3. Hacer uso del Manual de Puestos en todas las actividades u ocasiones que así lo ameriten.
4. Utilizar el Manual de Puestos como herramienta complementaria en procesos de reclutamiento y selección de nuevo personal.
5. Actualizar el Manual de Puestos cada vez que se realicen modificaciones, ya sea algún cambio en el organigrama, en leyes, entre otros aspectos que forman el Manual.
6. Implementar el Manual Descriptivo de Procedimientos elaborado en este documento, con el propósito de facilitar las labores y que los procesos se realicen de forma eficaz y eficiente.
7. El Manual Descriptivo de Procedimientos se actualice una o dos veces al año, con el fin de tenerlo siempre al día y a disposición para cualquier actividad que Servicios de Nutrición considere como de uso necesario.
8. Otorgar una copia del Manual de Procedimientos a cada funcionario, con el fin de capacitarlo en de los procesos presentes dentro del departamento, esto mejorará comprensión de las actividades a realizar y el rendimiento que se debe tener en cada una de ellas.



Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

9. Utilizar el Manual de Procedimientos como herramienta complementaria en procesos de inducción de nuevo personal.
10. Involucrar a los colaboradores en sesiones de grupo para promover la retroalimentación, y definir mejoras que se le puedan realizar a cada proceso y por lo tanto al Manual de Procedimientos que se tenga hasta la actualidad.



Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones

C. Recomendaciones generales del Proyecto

1. Se recomienda realizar capacitaciones de relaciones humanas al personal del Departamento de Servicios de Nutrición, para evitar los conflictos que se están generando en este departamento.
2. Se recomienda involucrar a los colaboradores del departamento en sesiones de grupo para promover la retroalimentación, y definir mejoras que se le puedan realizar a al Departamento de Servicios de Nutrición.
3. Se recomienda la implementación de un buzón de sugerencias donde los colaboradores del P.H. Balsa Inferior que reciben el servicio de alimentación puedan dar sus opiniones por medio de este. Esto para la mejora del departamento.
4. Se recomienda la implementación de un sistema de reciclaje ideal a la hora de entregar las bandejas después de su uso, dividiendo de la mejor manera los utensilios y desperdicios.
5. Se recomienda el uso de productos especiales y técnica adecuadas para esterilizar equipos y instrumentos y así evitar la propagación de bacterias en ellos.

Bibliografía

.....





Bibliografía

LITERATURA CONSULTADA

(Chiavenato, Idalberto, (2000) Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill.)

(Chiavenato, Idalberto, (2009) Gestión del Talento Humano. Mc Graw Hill, Tercera Edición.)

(Martínez, Bernal. (2006). Lecturas de Análisis Administrativo u Organización y Métodos. Material del curso de Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas, ITCR Sede San Carlos.)

(Carlos Hernández Orozco, 2007, Análisis Administrativo Técnicas y Métodos, Costa Rica, Editorial Universidad Estatal a Distancia.)

(Bernal, C., & Sierra, H. (2008). Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI México, Pearson Educacion)

(www.joseacontreras.net/direstr/cap53d.htm),

(www.eumed.net)

(www.businesscol.com/glosarios/administrativo)

(Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Lucio, B. (2009). Metodología de la investigación, Cuarta Edición, México, Mc Graw-Hill Interamericana.)

(Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1988). Metodología de la investigación. Segunda Edición. México. McGRAW-HILL)

(Koontz, H., & Weihrich, H. (2004). Administración: Una perspectiva global. Duodecima edición. México, McGraw-Hill Interamericana.)



Bibliografía

(Martínez, B. (1999). El Análisis Administrativo (antología). San Carlos.)

(Méndez Álvarez, C. E. (2001). Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Tercera Edición. Colombia, McGRAW-HILL INTERAMERICANA S.A.)

(Robbins, S., & Coulter, M. (2005). Administración. Octava edición. México: Pearson Educación)

(www.grupoice.com/esp/ele/planinf/.../datosgenerales_ele04.pdf)

Zúñiga Rojas Tatiana, (Noviembre de 2010). Elaboración de un Manual de Procedimientos y Manual de Usuario para la Unidad de Gestión Financiera y a Administración de Bienes del Instituto Tecnológico de Costa Rica Sede Regional San Carlos para la Dirección. Práctica de Especialidad para optar por el grado de Bachiller en Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica.



Bibliografía

Apéndices

.....





Apéndices APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario



Cuestionario Para la elaboración de un Manual de Puestos Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

A. Presentación

El siguiente cuestionario tiene como objetivo obtener la información pertinente para realizar un Manual de Descripción de Puestos para el departamento de Servicios Generales.

1. Identificación del puesto

Nombre del puesto _____

Departamento o Unidad donde se ubica el puesto _____

Puesto del (la) jefe inmediato _____

Puestos que supervisa (si no le corresponde la supervisión, omita el siguiente cuadro).

Nombre del Puesto que supervisa	Cantidad de personas que supervisa



Apéndices

2. Resumen del puesto

a. Descripción general

Realice una breve descripción del puesto que usted desempeña, procure incorporar las obligaciones más importantes, de manera que de una idea general del trabajo que se desempeña este cargo. **Favor completar esta pregunta en el anexo 1.**

b. Descripción específica de funciones

Describa detalladamente cada una de las funciones que tiene a su cargo, o el trabajo que normalmente realiza. **Favor completar esta pregunta en el anexo 2.**

Este ítem se ubica al final del cuestionario, esto con el fin de que el entrevistado disponga del tiempo necesario para llenar la información.

3. Especificaciones del puesto

a. Requisitos del puesto

1) Educación

Se refiere al nivel de preparación académica que se requiere para desempeñar el puesto. Este rubro hace referencia a las exigencias del cargo, por lo que no necesariamente deberá coincidir con los estudios y experiencia que usted posee.



Apéndices

Educación mínima

Grado	Educación mínima requerida	Marque x
A	Primer ciclo de Enseñanza General Básica (tercero de la escuela o menos)	
B	Segundo ciclo de Enseñanza General Básica. (sexto de escuela)	
C	Tercer ciclo de enseñanza general básico. (tercer año de colegio)	
D	Conclusión de estudios de Educación Diversificada (5º año de Colegio).	
E	Técnico Medio reconocido por el Ministerio de Educación Pública, en una especialidad afín al puesto. Indique: _____	
F	Diplomado o bien de 60 a 90 créditos, en una carrera universitaria afín al puesto, aprobada por el CONESUP. Indique: _____	
G	Detalle cualquier otra capacitación que considere necesaria como requisito fundamental para desempeñar el puesto: _____	



Apéndices

2) Experiencia

Hace referencia al tiempo que se requiere para que el trabajador logre cumplir plenamente con las funciones y responsabilidades propias del puesto.

Grado		Marque x
A	De 0 a 6 meses en puestos similares.	
B	De más de 6 meses a 12 meses en puestos similares.	
C	De más de 12 meses en puestos similares.	

Indique en qué área (s) debe poseer la experiencia:

3) Destrezas, Aptitudes y Actitudes.

Corresponden a las habilidades o características personales requeridas por el puesto, tales como ingenio, juicio y criterio, capacidad analítica y creadora, discreción, socialización y trato de personas, destrezas manuales, entre otros.

	Habilidades y destrezas	Marque con una X		
		Indispensable	Deseable	No requerida
A	Habilidades manuales y conocimientos básicos de matemática y escritura.			
B	Capacidad para relacionarse con las persona, en forma oral o escrita.			
C	Destrezas en el uso de equipo especializado y complejo.			



Apéndices

D	Aplicación de principios de áreas técnicas o administrativas, que permitan tener juicio y criterio para tomar decisiones.			
E	Capacidad analítica y creadora, discreción, así como buena expresión oral y escrita.			
F	Capacidad de planeación y priorización.			
G	Facilidad para aprender rápido.			
H	Capacidad de negociación.			
I	Seguridad en sí mismo.			
J	Trabajar con base a metas u objetivos.			
K	Puntualidad			
L	Orientación al servicio al cliente			

Otros requisitos de formación:

Enumere las licencias, permisos y/o capacitaciones de cualquier índole que se requieren para desempeñar las obligaciones del puesto. (Ejemplo: La licencia de conducir como requisito para desempeñar el puesto de chofer).

4) Responsabilidades

Se refiere a la libertad de las acciones que se dan por el tipo de iniciativa, decisión y confianza requerida y permitida en el cumplimiento de sus funciones.



Apéndices

4.1) Por supervisión ejercida

Es la responsabilidad que se tiene en cuanto a la supervisión de otras personas, que realizan trabajo sea de tipo operativo y rutinario, o en departamentos donde el ámbito de control es muy amplio.

Supervisión Ejercida		Marque X
A	No le corresponde la supervisión de personal.	
B	La supervisión de personal, demanda menos de un 40% de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionario (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.	
C	La supervisión de personal, demanda de un 40% a un 80% de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionario (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.	
D	La supervisión de personal, demanda de un 80% o más de su jornada laboral, en tanto el (la) funcionario (a) ejecuta tareas de naturaleza similar a las supervisadas en el resto de la jornada.	

4.2) Por contactos internos y externos

Es la responsabilidad que genera el puesto por las estrechas relaciones del mismo con otras personas o departamentos.

Contactos Internos		Marque x
--------------------	--	----------



Apéndices

A	Relaciones de trabajo con compañeros (as) o supervisores inmediatos del departamento al que labora.	
B	Relaciones de trabajo con compañeros (as), supervisores inmediatos y con otros de que no son del departamento al que pertenece.	
C	Relaciones internas con compañeros del Proyecto (sean del departamento o no) y relaciones con personas externas del Proyecto.	

4.3) Por manejo de materiales, herramientas y equipo

Responsabilidad directa o indirecta por la solicitud, custodia y entrega de herramientas, materiales y equipos.

	Materiales, herramientas y equipo	Marque X
A	Es responsable solamente de los materiales, documentos, equipos y herramientas que utiliza personalmente en su trabajo.	
B	Es responsable, conjuntamente con el departamento correspondiente, por la recepción, custodia y entrega de materiales, herramientas, equipo y documentos utilizados	



Apéndices

	por otras personas.	
C	Como función principal, es responsable, conjuntamente con el departamento respectivo, por la administración de una bodega, recepción, custodia y entrega de materiales, comidas, herramientas, equipo y documentos utilizados por otras personas.	

4.4) Por manejo de información confidencial

Se refiere a la responsabilidad de emplear adecuadamente la información a la cual tiene acceso producto del desempeño del cargo, cuya eventual divulgación podría ocasionar conflictos a la empresa.

	Información confidencial	Marque X
A	No maneja información confidencial.	
B	Maneja información confidencial pero es conocida por otros puestos a nivel de departamento.	
C	Tiene responsabilidad por el manejo de información confidencial esporádicamente.	

5) Condiciones de Trabajo

Se refieren a las condiciones ambientales del lugar donde se desarrolla el trabajo, y sus alrededores, que pueden hacerlo desagradable, molesto o sujeto a riesgos, lo cual exige que el ocupante del cargo se adapte bien para mantener su productividad y rendimientos en sus funciones.

	Condiciones de trabajo	Marque X
--	------------------------	----------



Apéndices

A	El trabajo se realiza en un área cómoda; requiere de poco esfuerzo físico.	
B	El trabajo exige el desplazamiento constante; dentro o fuera de la empresa.	
C	Incluye la aplicación del esfuerzo físico en el mantenimiento o instalación de mecanismos o equipos, así como el traslado de materiales y equipos de peso moderado.	
D	La aplicación de la fuerza es constante en la carga o descarga de materiales y equipo o por la realización de actividades de limpieza. Está expuesto a sufrir accidentes de trabajo y adquirir enfermedades laborales	

6) Comentarios finales

Haga las anotaciones extras que considere importantes para la descripción de este puesto, o que permita comprender mejor el trabajo que usted desempeña.

Hago constar que las respuestas dadas en este documento son el reflejo fiel del puesto que desempeño.



Apéndices

	Firma	Fecha
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		

ANEXO #1

Descripción General del Puesto

Resuma el puesto que desempeña dentro de la organización de forma clara y precisa.

Puesto



Apéndices

Funciones del Puesto

Apéndice 2. Cuestionario



Cuestionario Para el Levantamiento de Procesos Proyecto Hidroeléctrico Balsa Inferior

B. Presentación

Buenos días (encargado del proceso), el siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar información que sirva como base para la elaboración de un documento formal de dicho proceso. La información suministrada será de carácter confidencial.



Apéndices

1. Proceso

2. Encargado del proceso

Puesto _____

3. Jefatura Inmediata

Puesto _____

4. ¿Cuál es el propósito principal del procedimiento?

5. ¿Cuáles normas o políticas influyen en la ejecución de este procedimiento?

6. ¿Se utilizan documentos internos, externos o ambos para el desarrollo del proceso? (Si no se utilizan continuar con pregunta 7)

Documentos internos:



Apéndices

Documentos externos

7. ¿Se utiliza algún formulario para el desarrollo del proceso? (Si no se utiliza continuar con pregunta 9)

Formulario (s):

8. ¿Considera que se debe omitir, adicionar o modificar algún aspecto en el contenido del o los formularios utilizados? (Indique el formulario y la corrección propuesta)

9. ¿Qué otras puestos están involucrados en el proceso? (detalle puesto y área o unidad a la que pertenece)

10. ¿Existe algún requerimiento especial que se deba tomar en cuenta a la hora de desarrollar el proceso?

This image shows a single page from a notebook or ledger. It features ten evenly spaced horizontal blue lines across its entire width, providing a guide for writing. The paper itself is white and appears slightly aged or off-white. There are no margins, text, or other markings present on the page.



Apéndices

13. ¿Cuáles medidas (indicadores) se pueden llevar a cabo para que el proceso se desarrolle eficaz y eficientemente?

14. Recomendaciones u observaciones que usted tiene para mejorar el proceso

Hago constar que las respuestas dadas en este documento son el reflejo fiel de los procesos que se realizan en el puesto que desempeño.



Apéndices

	Firma	Fecha
Elaborado por:		
Revisado por:		
Aprobado por:		