



---

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

**PRODUCCIÓN INSTITUCIONAL DE  
ALIMENTACIÓN Y DIETAS A NIVEL CENTRAL Y  
LOCAL**



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN.....	3
PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DE LA NORMATIVA .....	4
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS .....	5
CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	6
1. Introducción .....	6
2. Uso y Actualización .....	6
3. Objetivo del Manual.....	7
4. Base Legal.....	7
5. Vigencia del Documento .....	8
CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS .....	8
1. Descripción del Proceso .....	8
1.1. Objetivo del Proceso .....	8
1.2. Normas Generales .....	8
2. Procedimientos Incluidos .....	10
2.1. Planificación de Necesidades y Adquisición de Materia Prima .....	10
2.1.1. Normas del Procedimiento .....	10
2.1.2. Descripción del Procedimiento .....	11
2.1.3. Diagrama de Flujo.....	12
2.2. Recepción de Materia Prima, Almacenamiento en bodegas y Administración de Contratos .....	13
2.2.1. Normas del Procedimiento .....	13
2.2.2. Descripción del Procedimiento .....	16
2.2.3. Diagrama de Flujo.....	17
2.3. Elaboración de Requisición de Materia Prima a bodega.....	18
2.3.1. Normas del Procedimiento .....	18
2.3.2. Descripción del Procedimiento .....	19
2.3.3. Diagrama de Flujo.....	20
2.4. Despacho de Materia Prima a Producción para elaboración de Preparaciones Previas.....	21
2.4.1. Normas del Procedimiento .....	21
2.4.2. Descripción del Procedimiento .....	21
2.4.3. Diagrama de Flujo.....	23
2.5. Preparación de Dietas .....	24
2.5.1. Normas del Procedimiento .....	24
2.5.2. Descripción del Procedimiento .....	25
2.5.3. Diagrama de Flujo.....	27
2.6. Traslado de Alimentos a los Centros de Atención y/o Servicios Hospitalarios.....	29
2.6.1. Normas del Procedimiento .....	29
2.6.2. Descripción del Procedimiento .....	29
2.6.3. Diagrama de Flujo.....	30
2.7. Distribución de Raciones a Pacientes y limpieza de utensilios .....	31
2.7.1. Normas del Procedimiento .....	31
2.7.2. Descripción del Procedimiento .....	32
2.7.3. Diagrama de Flujo.....	33
2.8. Distribución de Raciones a Empleados y Recolección de Utensilios .....	34
2.8.1. Normas del Procedimiento .....	34
2.8.2. Descripción del Procedimiento .....	35
2.8.3. Diagrama de Flujo.....	36
2.9. Control de Consumo de Materia Prima en la Producción de Raciones .....	37
2.9.1. Normas del Procedimiento .....	37
2.9.2. Descripción del Procedimiento .....	38
2.9.3. Diagrama de Flujo.....	39
ANEXOS.....	40



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención


### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Junio de 2016

AUTORIZADO POR:


Lic. René A. González Elías  
Subdirector Administrativo

Inga. Claudia Jennifer Molina  
Jefe Unidad de Desarrollo Institucional


Ing. Rigoberto Alfaro Milla  
Jefe División de Apoyo y Mantenimiento

REVISADO POR:


Licda. Laura María Bernal Funes  
Jefe Sección Alimentación y Dietas Central


Ing. Efraín Eugenio Orantes  
Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional


Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez  
Jefe Sección Desarrollo y Gestión de Procesos

ELABORADO POR:


Licda. Josefina del Carmen Torres  
Analista de Desarrollo Institucional



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

**PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA REVISIÓN DE LA NORMATIVA**

<b>Nombre</b>	<b>Dependencia</b>
Licda. Claudia Urbina	Dietista Supervisor
Licda. Mayra Moreno de Castaneda	Dietista Supervisor
Licda. Claudia Daura	Dietista Supervisor
Lic. Napoleón Castaneda	Dietista Supervisor
Licda. Sabrina López	Dietista Supervisor
Sra. María Alicia Machado López	Supervisor de Preparación de Alimentos
Sr. Rafael Ernesto Gómez Palacios	Colaborador Administrativo I
Licda. Norma Esmeralda Abarca	Nutricionista, Hospital Policlínico Planes de Renderos
Licda. María Isabel Figueroa	Jefe Servicio de Alimentación y Dietas Hospital Regional de Santa Ana
Licda. Paula Ileana Garcia Figueroa	Jefe Servicio de Alimentación y Dietas, Hospital Regional de Sonsonate
Licda. Claudia D. Gamero de Rodríguez	Colaborador División de Apoyo y Mantenimiento
Sra. Mónica Somoza	Auxiliar de Estantería
Lic. Esaú Eliseo Monterroza Cruz	Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 2.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Dirección General N° 2003-05-0859.	Departamento de Desarrollo Institucional	Jefatura de Alimentación y Dietas
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>
Fecha: Mayo - 2003	Fecha: Noviembre - 2003	Fecha: Noviembre - 2003

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Acuerdo de Consejo Directivo N° 2006-1548.DIC, Acta 3143	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Diciembre - 2006	Fecha: Agosto - 2008	Fecha: Agosto - 2008	
MODIFICACIÓN: Actualización de normativas y procedimientos			

Licda. Laura Maria Bernal Funes	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. René González	2.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Junio - 2015	Fecha: Junio - 2016	Fecha: Junio 2016	
MODIFICACIÓN: Se incorporó al MNP Sección Alimentación y Dietas las normas relacionadas con puntos de control para mejorar los procedimientos relacionados con: Recepción de materia prima, almacenamiento en bodegas y administración de contratos, traslado de alimentos a centros de atención y/o servicios hospitalarios, control de consumo de materia prima en la producción de raciones. Este manual será para aplicación en la Sección Alimentación y Dietas Central que depende organizativamente de la División de Apoyo y Mantenimiento de la Subdirección Administrativa y los centros de atención que producen dietas en la Subdirección de Salud.			



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **CAPÍTULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**

### **1. Introducción**

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS, Mayo de 2014; así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos, los cuales deberán ser cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser elaboradas a iniciativa de los funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este manual será el patrón bajo el cual operarán las Dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorías que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Gestión de Calidad Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

### **2. Uso y Actualización**

- Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del manual para consulta y análisis del trabajo.
- El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.
- Las jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas, conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los procesos.
- Posterior a las actualizaciones de la normativa, podrán realizarse revisiones y enmiendas del mismo, con la aprobación del Departamento Gestión de Calidad Institucional, solamente una vez al año o si hubieren cambios que lo ameriten, lo cual se deberá registrar en la hoja de actualizaciones incluida en este documento.
- El Departamento de Gestión de Calidad Institucional será responsable de enviar los documentos oficializados al usuario, a través del medio que se estime conveniente y será publicado en la página web institucional.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 3. Objetivo del Manual

El manual de normas y procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía para la capacitación y orientación al personal involucrado en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.

### 4. Base Legal

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

#### ▪ Normas Técnicas de Control Interno Específicas del ISSS (Mayo 2014)

##### Capítulo Preliminar

Artículos 2, 3 y 5

##### Capítulo III

Actividades de Control

Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos

Artículos del 42 al 49

##### Capítulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo 84

#### ▪ Contrato Colectivo de Trabajo ISSS (2014-2016)

Cláusula N° 27 Sustituciones

Cláusula N° 31 Jornada de Trabajo, Horarios y Turnos.

Cláusula N° 41 Alimentación y Pausa para Tomar Alimentos

Cláusula N° 64 Normas Especiales para el Personal de Radiología y Cobaltoterapia

#### • Reglamento Interno de Trabajo (Junio 2011)

##### Capítulo IV

Días y Horas de Trabajo

Artículos del 27 al 34

##### Capítulo V

Horas Destinadas para la Comida

Artículos del 35 al 37



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## 5. Vigencia del Documento

El presente documento entrará en vigencia a partir del mes de su divulgación.

## CAPÍTULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

### 1. Descripción del Proceso

#### 1.1. Objetivo del Proceso

Proporcionar al personal y pacientes las dietas requeridas tomando en consideración las indicaciones o prescripciones médicas y nutricionales, conservando la calidad y oportunidad requeridas para cumplir con la atención solicitada.

#### 1.2. Normas Generales

##### **Relacionadas con la Higiene, Seguridad y Calidad de la Materia Prima**

1. El personal de Alimentación y Dietas, deberá orientarse al cumplimiento exhaustivo de las normas de higiene y seguridad establecidas en los Manuales de Manejo Higiénico de los Alimentos y Manipuladores de Alimentos del Ministerio de Salud Pública. Asimismo, con las Normas de Alimentación y Dietas del ISSS y las Reglas de Oro para la Preparación Higiénica de los Alimentos de la Organización Mundial de la Salud; además, verificará que los alimentos proporcionados a pacientes y personal, cumplan con la composición nutricional, sabor, temperatura, consistencia y color.
2. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá verificar que la limpieza incluya el aseo respectivo de las paredes del área de producción, lavado de equipo, así como el orden de las áreas, equipo y utensilios de trabajo.
3. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá proporcionar la información e insumos requeridos para la toma de muestras al Departamento Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos (DACABI), las cuales serán realizadas en forma aleatoria incluyendo las superficies involucradas en el proceso de elaboración y almacenaje de los alimentos. Los exámenes microbiológicos a los alimentos preparados se realizarán según lo establezca dicho departamento.
4. El Auxiliar de Alimentación y Dietas deberá eliminar los focos de infección durante el proceso de preparación de alimentos, mediante la frecuente recolección y retiro de la basura del área asignada y utensilios sucios.
5. Los desperdicios generados en Alimentación y Dietas, deberán colocarse dentro de bolsas de basura color negro, a excepción de los desperdicios de carnicerías, los cuales serán depositados en bolsas de color rojo rotuladas con las siglas SAD<sup>1</sup> (incluye las mermas de las carnes después de la limpieza de las mismas, actividad realizada por el área de carnicería) y posteriormente trasladadas al centro de acopio para la recolección de desechos sólidos comunes.

<sup>1</sup> Sección Alimentación y Dietas





**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

6. Las instalaciones de Alimentación y Dietas deberán mantenerse en condiciones que protejan los productos de contaminación, desechos sólidos hospitalarios, insectos y roedores, tener una disposición adecuada de aguas residuales e instalación de avisos con indicaciones de mantener la zona limpia.
7. El Jefe de la Sección de Alimentación y Dietas y/o Designado deberán inspeccionar que los equipos utilizados para la producción de dietas, reciban el mantenimiento preventivo y correctivo necesario; así como informar al Jefe del Departamento de Operación Institucional para la sustitución respectiva de los mismos, al comprobar que su funcionamiento ya no es el óptimo o que generan riesgo de contaminación.
8. El Jefe de Alimentación y Dietas en coordinación con las jefaturas inmediatas superiores deberán impulsar el cumplimiento efectivo de las medidas indispensables de Higiene y Seguridad Industrial, mediante el diseño y divulgación de planes de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los equipos; para asegurar su disponibilidad y buen funcionamiento, así como verificar que las instalaciones, sus vías de acceso y circulación al interior del área de producción, cumplan con las condiciones óptimas de higiene y seguridad para el personal.
9. Para evitar la transmisión de enfermedades infectocontagiosas en la preparación y distribución de las dietas, en el período comprendido de 6 meses a un año; todo el personal de Alimentación y Dietas, deberá tomarse los exámenes clínicos que el Médico considere conveniente y se deberán anexar los resultados de los exámenes, al Expediente Clínico y cumplir con las indicaciones o el tratamiento respectivo.
10. En este documento el término SAFISSS (Sistema Administrativo Financiero del Seguro Social) será utilizado en adelante como sistema o SAFISSS.

#### **Relacionadas con el Descarte de Bienes**

11. El Jefe de Alimentación y Dietas, en coordinación con el jefe inmediato (en los casos que aplique), deberán establecer el análisis requerido para determinar la necesidad de utensilios de cocina debidamente estandarizados, promover la transferencia de los bienes innecesarios y/o descarte de los mismos, en coordinación con la Sección Mobiliario Médico y Equipo de Oficina.

#### **Relacionadas con la Supervisión**

12. El Jefe de Alimentación y Dietas en coordinación con Dietista Supervisor, deberán realizar la supervisión del personal en forma periódica, durante la fase de producción y distribución de los alimentos.
13. El Jefe de Alimentación y Dietas, deberá supervisar que el personal del área se presente al desempeño de sus labores en forma decorosa y acorde a las funciones, portando el uniforme completo (gorro, gabacha, zapatos adecuados y limpios y en la fase de distribución de dietas portación de guantes), también verificará la eliminación de accesorios (anillos, aretes, relojes, pulseras, entre otros), el uso de lociones, maquillaje discreto, implementación de buenas prácticas de higiene (uñas limpias, recortadas y sin esmalte).



**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

14. El Jefe de Alimentación y Dietas, deberá supervisar que en la fase de producción de alimentos todos los empleados realicen el manejo adecuado de los productos alimenticios, de forma que se garantice la producción de alimentos inocuos.

## **2. Procedimientos Incluidos**

- 2.1 Planificación de Necesidades y Adquisición de Materia Prima.
- 2.2 Recepción de Materia Prima, Almacenamiento en Bodegas y Administración de Contratos.
- 2.3 Elaboración de Requisición de Materia Prima a Bodega.
- 2.4 Despacho de Materia Prima a producción para elaboración de preparaciones previas.
- 2.5 Preparación de Dietas.
- 2.6 Traslado de alimentos a Centros de Atención y/o Servicios Hospitalarios.
- 2.7 Distribución de Raciones de Pacientes y Limpieza de Utensilios.
- 2.8 Distribución de Raciones a empleados y Recolección de Utensilios.
- 2.9 Control de Consumo de Materia Prima en la Producción de Raciones.

### **2.1. Planificación de Necesidades y Adquisición de Materia Prima**

#### **2.1.1. Normas del Procedimiento**

1. El Jefe de Alimentación y Dietas, en coordinación con el Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega, nivel central) o Colaborador Administrativo I (nivel local) deberá remitir la estimación de necesidades de materia prima, en una Solicitud de Pedido (SDP) enviándola al Departamento de Operación Institucional y Jefe División de Apoyo y Mantenimiento (para consolidación del Plan Anual de Compras), Director y/o Administrador Local, según corresponda; la planificación de necesidades deberá considerar la demanda de producción diaria, estadísticas de materia prima consumidas, ajustes (en caso aplique) en el menú de cada tiempo de comida (desayuno, almuerzo y cena), recomendaciones dietéticas y nutricionales, lineamientos y programación establecida por la Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros.
2. Previo a la definición de necesidades, el Jefe del Servicio Alimentación y Dietas deberá analizar los menús que se mantendrán e incorporarán los cambios que considere convenientes, a fin de que se disponga de todos los materiales que se necesiten por un cambio o nuevo menú.



**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

3. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de Recepción de materia prima), deberá realizar la planificación mensual de la materia prima, y el cronograma respectivo, para la recepción de productos por proveedor, incluyendo el detalle de horarios, fechas de entrega; así como especificaciones técnicas de acuerdo al menú a preparar, lo cual hará del conocimiento del suministrante, en los últimos días hábiles de cada mes anterior y en casos fortuitos con 3 días de anticipación, según lo establecido en los términos técnicos de referencia.

### **2.1.2. Descripción del Procedimiento**

#### **Jefe Alimentación y Dietas y/o Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega)**

1. Analizar información de consumos, existencias, entregas pendientes de materia prima y determinar necesidades.
2. Elaborar necesidades de materia prima en sistema y físicamente, firmar y sellar la Solicitud de Pedido (SDP) para el año siguiente.
3. Gestionar autorización de Solicitud de Pedido a Jefe Departamento de Operación Institucional y Jefe División de Apoyo y Mantenimiento, Administrador y/o Director Local.

#### **Jefe Departamento de Operación Institucional/Jefe División Apoyo y Mantenimiento/ Director y/o Administrador Local**

4. Revisar, firmar y sellar Solicitud, para el envío correspondiente.

#### **Jefe Unidad de Planificación y Monitoreo de Suministros**

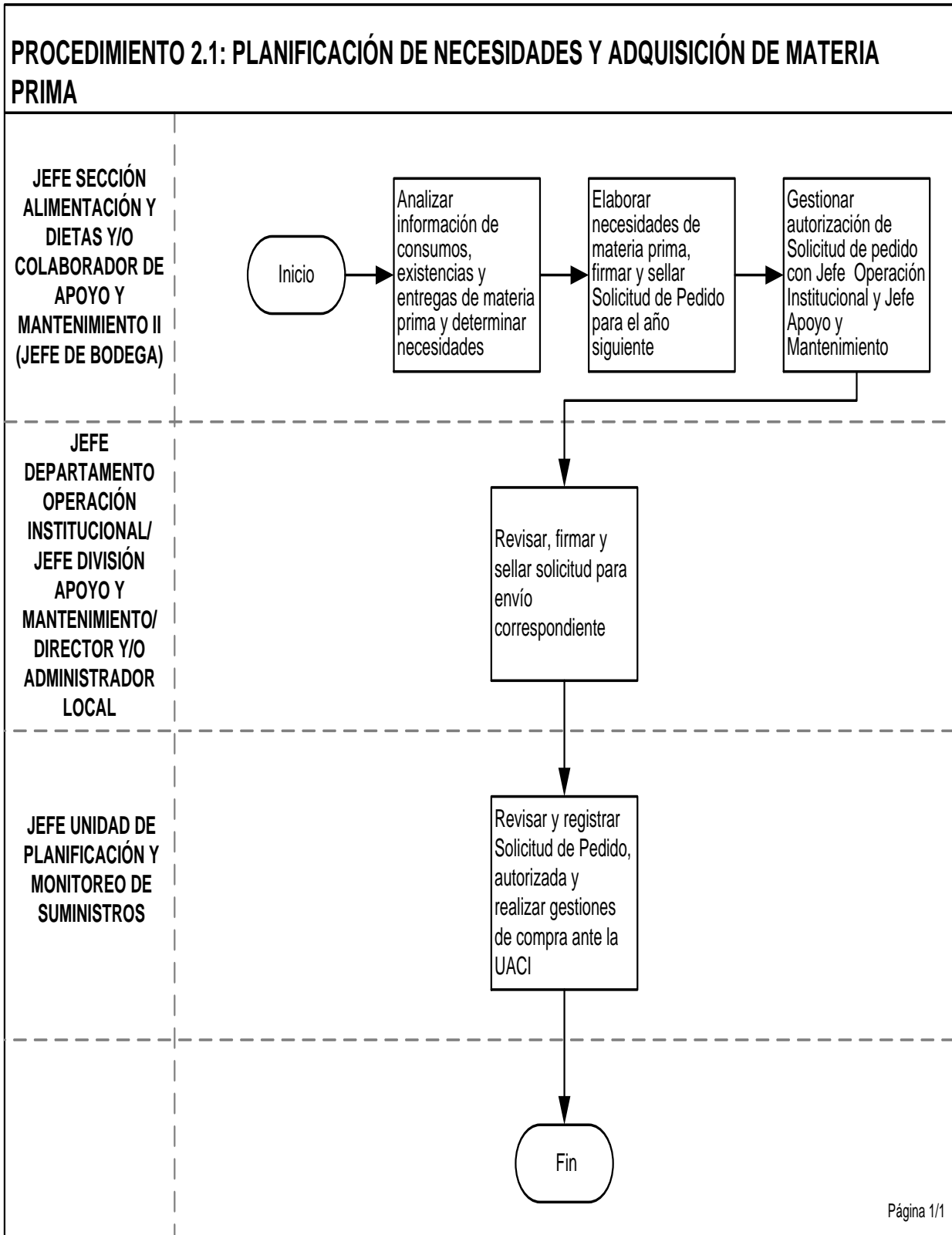
5. Revisar y registrar Solicitud de Pedido, autorizada y realiza gestiones correspondientes de compra ante la UACI.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.1.3. Diagrama de Flujo



Página 1/1



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.2. Recepción de Materia Prima, Almacenamiento en bodegas y Administración de Contratos**

### **2.2.1. Normas del Procedimiento**

1. Posterior a la recepción de los contratos autorizados por UACI y nombrados los administradores de los mismos, iniciarán (mediante la Orden de Inicio) la generación de las Solicitudes de Pedido a Proveedores de materias primas de alimentos, tanto en alimentación central, como en cada centro de atención.
2. Semanalmente y conforme al cronograma de entrega de producto establecido y de acuerdo con las necesidades de las dependencias del ISSS se remitirán las las solicitudes de materia prima a proveedores, dejando registro respectivo (correo, fax, nota, entre otros).
3. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega y/o Encargado de Recepción de materia prima, nivel central) y/o Auxiliar de Estantería, Encargado de Bodega y/o Colaborador Administrativo I (nivel local), deberá recibir la materia prima para la elaboración de alimentos, revisar y verificar los datos contenidos en los términos técnicos de referencia del contrato, a efecto de garantizar su fiel cumplimiento.
4. Cualquier inconsistencia e incumplimiento en las entregas de materia prima por parte de los suministrantes, deberá ser reportado por los encargados de recepción al Jefe de Alimentación y Dietas en primera instancia para medidas pertinentes, en caso de reincidir la problemática encontrada deberá emitirse y enviarse un reporte a la Sección de Monitoreo de Contratos de la UACI, a través del Administrador de Contrato.
5. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II y/o Encargado de Bodega I y Colaborador Administrativo I, deberán verificar los datos contenidos en las Notas de Remisión o Envío y facturas (fecha, cantidad, número de entrega, costo por unidad y costo total), con los bienes recibidos, de conformidad a las cláusulas contractuales, lo cual será supervisado periódicamente por el Jefe de Servicio de Alimentación y Dietas.
6. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de Recepción de Materia Prima) en coordinación con el Auxiliar de Estantería, Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero) y/o Encargado de Bodega y Colaborador Administrativo I, deberán revisar aleatoriamente, empaques, viñetas, cantidad, peso y realizar conteo físicamente de los productos recibidos, lo cual será supervisado periódicamente por el Jefe Servicio de Alimentación y Dietas y/o Dietistas Supervisoras, en la fase de recepción de materia prima y al recibir el pedido para la producción de dietas.



**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

7. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de Recepción de Materia Prima en coordinación con el Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero) y Auxiliar de Estantería, deberán colocar, almacenar y ordenar adecuadamente los productos recibidos en el área destinada (bodegas secas, cuartos fríos y cámaras refrigerantes), debidamente rotulados, procurando mantener las condiciones de higiene, seguridad y calidad de los mismos. En los centros de atención, estas actividades las realizarán el Encargado de Bodega I y el Colaborador Administrativo I.
8. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de Recepción de Materia Prima) y/o Colaborador Administrativo I llevarán un control interno de los productos recibidos, los cuales serán ingresados al sistema con Nota de Remisión o Envío y deben coincidir con las cantidades facturadas al finalizar el mes.
9. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega), Colaborador Administrativo I o designado, deberán ingresar al sistema los datos de las facturas, de conformidad a las Notas de Remisión o Envío, que respaldan el tipo y cantidad de los productos recibidos, para generar oportuna y correctamente las Actas de Recepción (firma respectiva en coordinación con Administrador del Contrato), lo cual será supervisado periódicamente por el Jefe Servicio de Alimentación y Dietas. En el caso de alimentación y dietas en centros de atención lo hará el administrador del contrato.
10. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de la Recepción de Materia Prima) deberá efectuar la revisión de la materia prima y probará las condiciones organolépticas de la misma (sabor, color, consistencia y limpieza) tomará una muestra aleatoria del producto, para verificar las especificaciones técnicas del mismo (presentación, calidad y cantidad), de acuerdo a las condiciones contractuales establecidas. DACABI se coordinará con Jefe Sección Alimentación y Dietas y/o designado para realizar visitas requeridas en la toma de muestras aleatorias de materia prima y dietas producidas, posteriormente remitirán el informe con los resultados.
11. El almacenamiento de productos, se realizará considerando las condiciones requeridas para su conservación y según las características de cada producto.
12. Todos los productos que no estén en refrigeración deberán colocarse en los estantes debidamente identificados y destinados para tal efecto, facilitando así, la clasificación, ubicación y rotación respectiva, según áreas asignadas. En el caso específico de materia prima que necesita un tiempo adicional de maduración, por las características propias del producto, se procederá de igual manera.
13. Las estibas de los productos en las bodegas deberán mantener una altura adecuada, para evitar que los productos se dañen o deterioren.



**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

14. El Encargado de Bodega deberá monitorear la temperatura de los cuartos fríos, dependiendo del tipo de producto que se almacene, en caso de inconsistencia notifica a Jefe Sección Alimentación y Dietas generando la orden de trabajo respectiva.
15. El ordenamiento físico de las existencias y el registro en el sistema, deberán contener la identificación de todos los productos por código ISSS, descripción y fecha de vencimiento, cuando aplique. En el caso de la Sección Alimentación y Dietas Central, se aplicará el criterio de clasificación de bodegas, según el detalle siguiente:

Centro Logístico Alimentación y DIETAS: A001

AD01: Bodega de Misceláneos.

AD04: Material Descartable.

ACF02: Cuarto Frío Lácteos.

ACF03: Cuarto Frío Frutas y Verduras.

ACF04: Cuarto Frío de Carnes Rojas, Carnes Blancas, Mariscos y Embutidos.

16. Todos los productos que ingresen a la bodega de la Sección Alimentación y Dietas deberán estar registrados en el Marbete (Identificación de Productos), con los datos siguientes: Código ISSS, descripción, lote, fecha de vencimiento, suministrante, cantidad, empaque, número de contrato, número de licitación y número de factura).
17. El peso de los productos realizado en la fase de recepción, deberá ser registrado en nota de remisión emitida por el proveedor y en el sistema, lo cual se ejecutará, posterior a cada entrega de materia prima.
18. Las devoluciones de materias primas a los suministrantes deberán realizarse a través del Jefe Sección Alimentación y Dietas, Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II y/o Designado.
19. Las devoluciones de frutas y verduras, se harán de acuerdo a la calidad (maduración) del producto; cuando no cumplan con la fecha de vencimiento estipulada en el contrato (términos técnicos) deberá realizarse el cambio en un plazo no mayor a 3 días posteriores a la notificación al suministrante.
20. Cuando se haya comprobado que hubo pérdida o deterioro de los insumos por negligencia comprobada, de algún empleado el Jefe Alimentación y Dietas procederá con la deducción de responsabilidades correspondiente.
21. En caso fortuito, fuerza mayor, emergencia nacional, inundaciones, terremotos u otros eventos que pudieran dañar y/o deteriorar las materias primas o productos almacenados en bodegas, deberá elaborarse un Acta Administrativa firmada, sellada y documentada (Fotografías, reportes, notas, entre otros) por el Jefe de Alimentación y Dietas, Supervisor de Preparación de Alimentos, Colaborador de Apoyo y Mantenimiento (Jefe de Bodega y Encargado de Recepción de Materia Prima), Dietista Supervisora y Visto Bueno de Jefe Departamento de Operación Institucional y Jefe División de Apoyo y Mantenimiento. En los centros de atención



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

deberá firmar el Director y/o Administrador, debiendo notificar al Departamento Gestión Servicios Administrativos para que proceda con el reclamo a la aseguradora.

## **2.2.2. Descripción del Procedimiento**

### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega)/Colaborador Administrativo I/Encargado de Bodega I**

1. Revisar términos técnicos, previo a la recepción física de los productos, para comparar las características del producto recibido con las características establecidas en el contrato.
2. Confrontar los datos contenidos en las Notas de Remisión con los bienes recibidos.
3. Revisar aleatoriamente los bienes recibidos, pesa y cuenta físicamente, inspeccionando la calidad y fechas de vencimiento de los bienes recibidos.
4. Si la calidad de los bienes no está correcta, devolver de forma inmediata los bienes al Proveedor para el cambio respectivo, caso contrario, colocar provisionalmente los bienes en estantes, jvas o cajas.
5. Recibir y revisar facturas del proveedor, que coincidan con las cantidades y descripciones detalladas en Notas de Remisión de los productos recibidos físicamente.

### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II/Colaborador Administrativo I/Administrativo/Encargado de Bodega I/Administrador Local**

6. Registrar datos de los documentos recibidos del Proveedor en el sistema y emitir Actas de Recepción, gestionando la firma de la Jefatura de Alimentación y Dietas.

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero)/Encargado de Bodega I Local**

7. Almacenar y ordenar la materia prima o bienes según su clasificación.

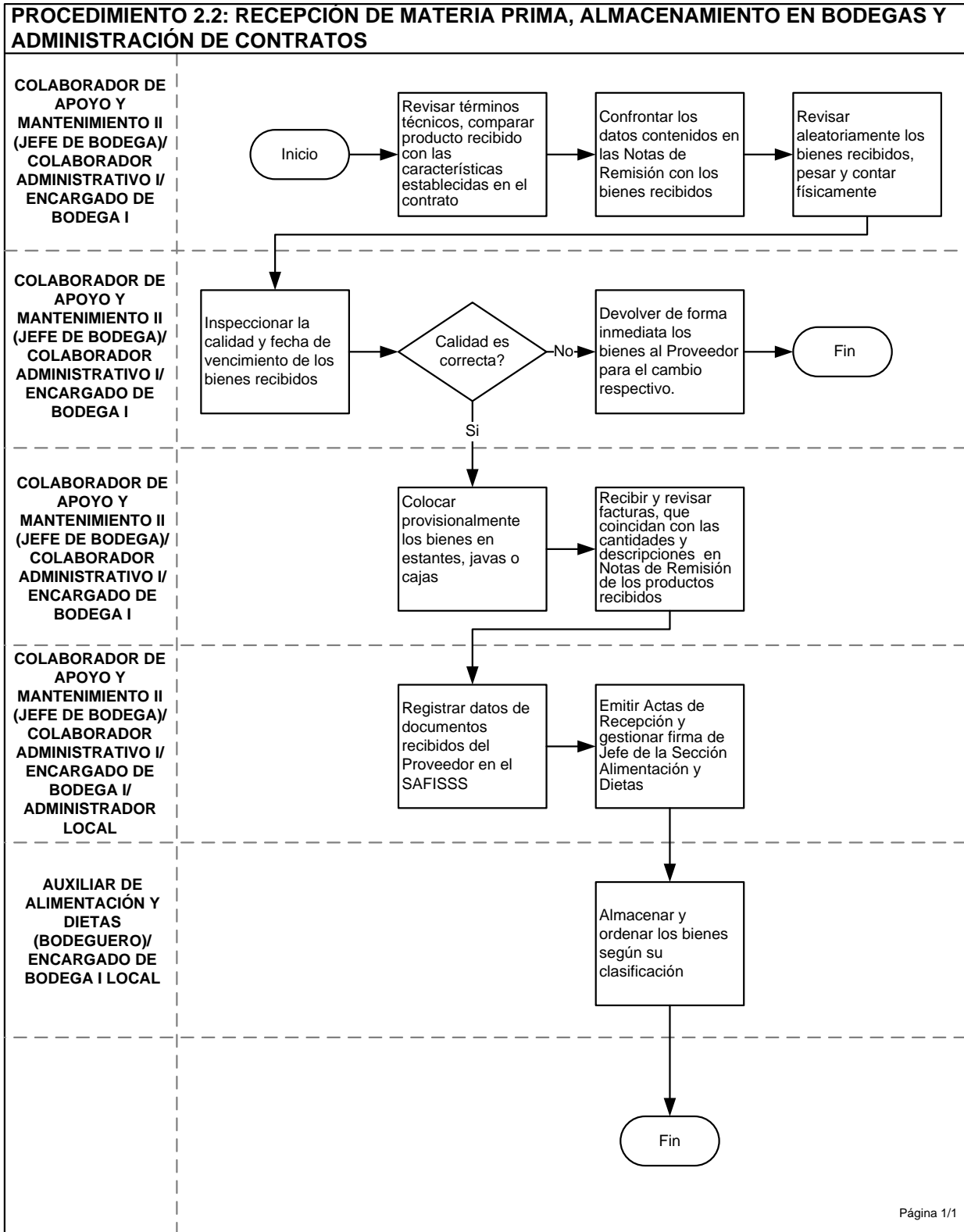




**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.2.3. Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.3. Elaboración de Requisición de Materia Prima a bodega**

### **2.3.1. Normas del Procedimiento**

1. La materia prima para la preparación de los alimentos deberá ser solicitada a la bodega de día asignada para tal propósito conforme al Menú, un día antes de su utilización.
2. El Dietista Supervisor (Supervisor de Producción y/o de turno) y/o Dietista/Designado deberá constatar las cantidades, calidad, higiene y variedad de la materia prima solicitada y recibida del área de bodega y mantener una supervisión continua sobre la preparación de los alimentos, verificando la calidad, evitando los desperdicios de materia prima y custodiando adecuadamente los sobrantes.
3. La requisición de dietas deberá incluir: Dietas líquidas, purés, licuados, limonadas, jugos de naranja, refrescos, flan, gelatina, agua de coco, para el suministro adecuado a pacientes, así como las dietas terapéuticas: Blandas, hiposódicas, bajas en potasio, altas y bajas en fibra diabética, altas y bajas en grasa y corrientes.
4. El Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega), Encargado de Estantería y/o Bodeguero custodiarán la materia prima. El Dietista Supervisor verificará la correcta custodia al menos 4 veces al mes.
5. Todos los requerimientos adicionales (cambios) de materias primas realizados en el área de producción para la preparación de las dietas, deberán registrarse en Requisición de Materia Prima a Bodega, la cual será firmada y sellada por el Supervisor de Preparación de Alimentos/Dietista Supervisor.
6. La devolución de insumos, tales como: Jugos, pan francés, pan dulce y material descartable generadas por las diferentes dependencias del ISSS, serán recibidos en Alimentación y Dietas Central, en unidades de presentación o empaque primario (paquete sellado) o secundario (individual), a fin de evitar la contaminación.
7. El Auxiliar de Servicio (Carnicero) deberá completar el formulario Entregas Diarias de Carne, e incluir mermas de carne correspondientes (eliminación de grosura, desgrase y eliminación de líquidos), las cuales serán pesados y registrados diariamente al finalizar la jornada laboral, así como entregar la materia prima para la producción de las dietas.
8. El Auxiliar de Estantería (Digitador de Consumos) deberá digitar los consumos de materia prima detallados en la Requisición mensual de alimentación y vales de consumo originados por incrementos de dietas, cotejándolos previamente en el libro de control de entrega de cada familia de productos, asignado a cada Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero); posteriormente será descargado en el sistema.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

9. La Dietista Supervisora de Producción deberá solicitar previamente (un día antes) al Auxiliar de Alimentación y dietas la materia prima indispensable en la elaboración de alimentos (considerando los diferentes tiempos de comida: Desayuno, almuerzo y cena) en Requisición de Materia Prima a Bodega.
10. El Auxiliar de Alimentación y dietas (Bodeguero) deberá preparar y entregar oportunamente a Dietista Supervisor la materia prima requerida para la producción de alimentos, según Requisición de Materia Prima a Bodega y menú, éste último verificará datos y firmará de recibido, en coordinación con Auxiliar de Alimentación y Dietas (Cocinero).

### **2.3.2. Descripción del Procedimiento**

#### **Dietista Supervisor/Supervisor de Preparación de Alimentos/Designado**

1. Revisar Requerimiento Mensual de Alimentación para Personal Hospitalario y la Requisición de Dietas de Pacientes y Esquema de Dietas Especiales.
2. Elaborar Resumen de Raciones Servidas por tiempo de Alimentación (de personal y pacientes) y entregar a Encargado de Pedidos y/o Persona Designada.

#### **Dietista Supervisor/Supervisor de Preparación de Alimentos/Designado**

3. Revisar el Resumen de Raciones Servidas por Tiempo de Alimentación y ajustar las cantidades de materia prima a utilizar en la preparación de los alimentos.
4. Solicitar al Jefe de Alimentación y Dietas o Dietista Supervisora autorización de la solicitud de materia prima.

#### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega)/Encargado de Bodega I/Designado**

5. Preparar y entregar Requisición de Materia Prima a Bodega.
6. Revisar y entregar Materia Prima al **Auxiliar de Alimentación y Dietas**, en caso de haber modificación le notificará al Dietista Supervisor, Encargado de Pedido o designado para efectuar los cambios respectivos, previa autorización de Jefatura de Alimentación y Dietas.

#### **Auxiliar de Alimentación (área de producción)**

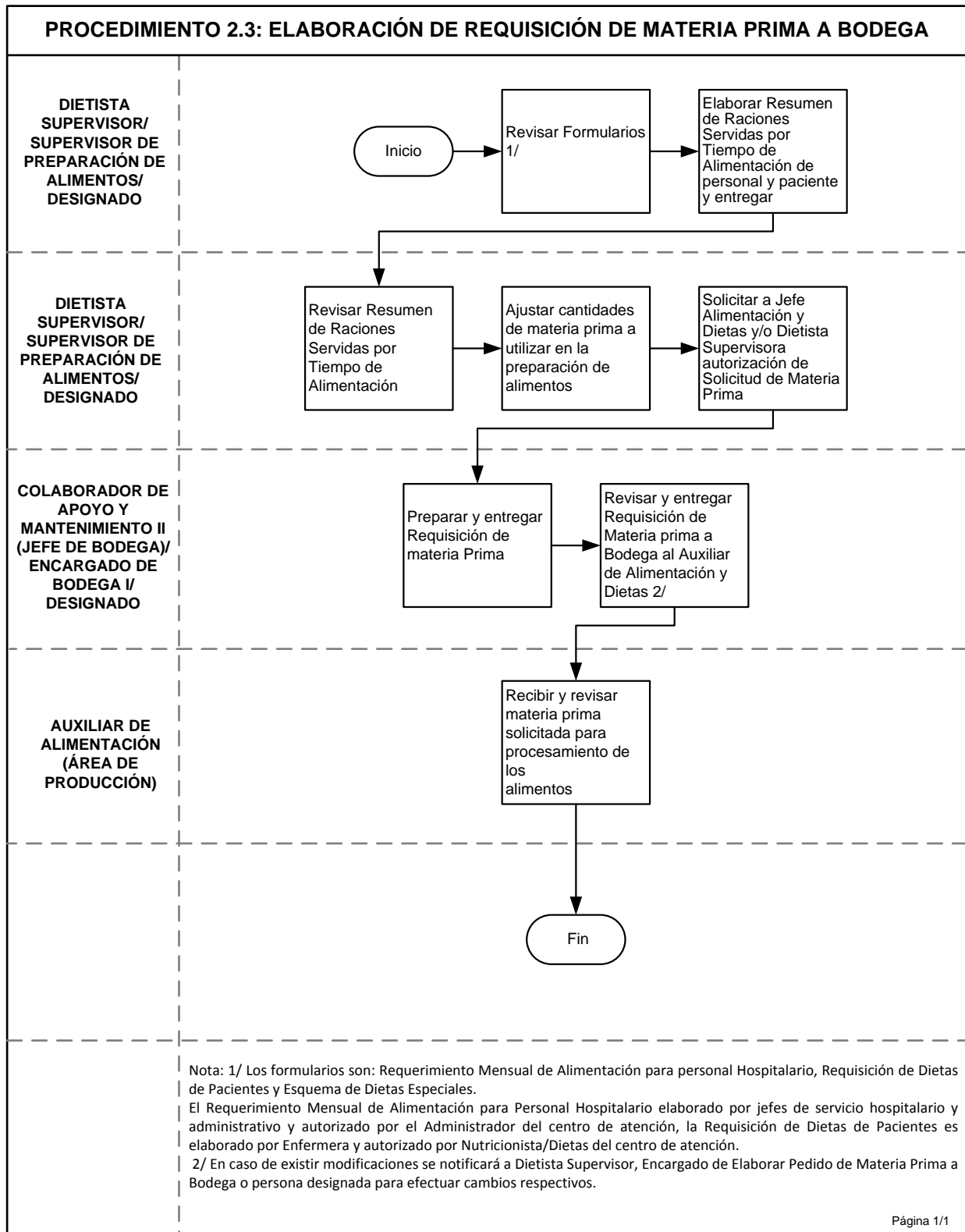
7. Recibir y revisar la materia prima solicitada para el procesamiento de los alimentos.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.3.3. Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.4. Despacho de Materia Prima a Producción para elaboración de Preparaciones Previas.**

### **2.4.1. Normas del Procedimiento**

1. Se entiende por preparaciones previas (lavado, pelado y troceado de vegetales y carnes) las actividades que se desarrollan antes de la producción de alimentos, las cuales deberán realizarse de manera higiénica y serán programadas de acuerdo a las requisiciones realizadas a bodega, registrando las salidas de insumos en sistema.
2. La dispensación de materia prima para la elaboración de preparaciones previas, deberá ser solicitada por Dietista Supervisora (Supervisora de Producción) un día antes de su utilización.
3. El Dietista Supervisor deberá inspeccionar en forma continua la elaboración de preparaciones previas, a efecto de establecer inconsistencias y tomar las medidas correctivas de acción.
4. La Requisición de materia prima a Bodega deberá ser validada por Dietista Supervisor (firma de recibido) y por Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero, firma de entregado), por cada recepción de materia prima.
5. Las preparaciones previas (materia prima lista para uso inmediato) deberán ser elaboradas por el Auxiliar de Alimentación y Dieta e incluir: verduras sin cáscara, sin corteza, lavadas y troceadas, carnes limpias, sin grasa, sin nervaduras, entre otros, acciones que serán monitoreadas por Dietista Supervisora.
6. Previo a la elaboración de las dietas, el Auxiliar de Alimentación y Dietas (área de producción) deberá verificar que las preparaciones previas y/o los insumos necesarios estén disponibles, evitando así interrumpir la preparación de las dietas.
7. Dietista Supervisora deberá solicitar, administrar y distribuir oportunamente el material descartable a utilizar en el área de producción.

### **2.4.2. Descripción del Procedimiento**

#### **Dietista Supervisor/Supervisor de Preparación de Alimentos/ Jefe de Alimentación y Dietas**

1. Elaborar Requisición de Materia Prima a Bodega, gestionar firma de Jefe de Alimentación y Dietas y entregar.

#### **Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero)/Designado**

2. Revisar, preparar y entregar pedido solicitado, según Requisición de Materia Prima a Bodega y Gestiona firma de recibido.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

**Jefe Alimentación y Dietas/ Dietistas Supervisor/Designado**

3. Elaborar y revisar menú, recibir pedido y firmar Requisición de Materia Prima a Bodega.

**Auxiliar de Alimentación y Dietas**

4. Realizar preparaciones previas (materia prima lista para su uso inmediato) y entregar para almacenamiento.

**Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero)/Designado**

5. Clasificar los insumos para realizar las preparaciones previas por tiempo (desayuno, almuerzo y cena) y tipo de dieta (blanda, corrientes, renales<sup>2</sup>).
6. Almacenar y custodiar preparaciones previas en cuarto frío para su conservación y registrar en control de preparaciones previas.

**Auxiliar de Alimentación y Dietas**

7. Solicitar las preparaciones previas a Auxiliar de Estantería/Encargado de Bodega I.

**Dietista Supervisor/Auxiliar de Alimentación y Dietas (Bodeguero)/ Encargado de Bodega I**

8. Recibir las preparaciones previas, trasladar, entregar al área de producción y descargar de inventario de materia prima en proceso.

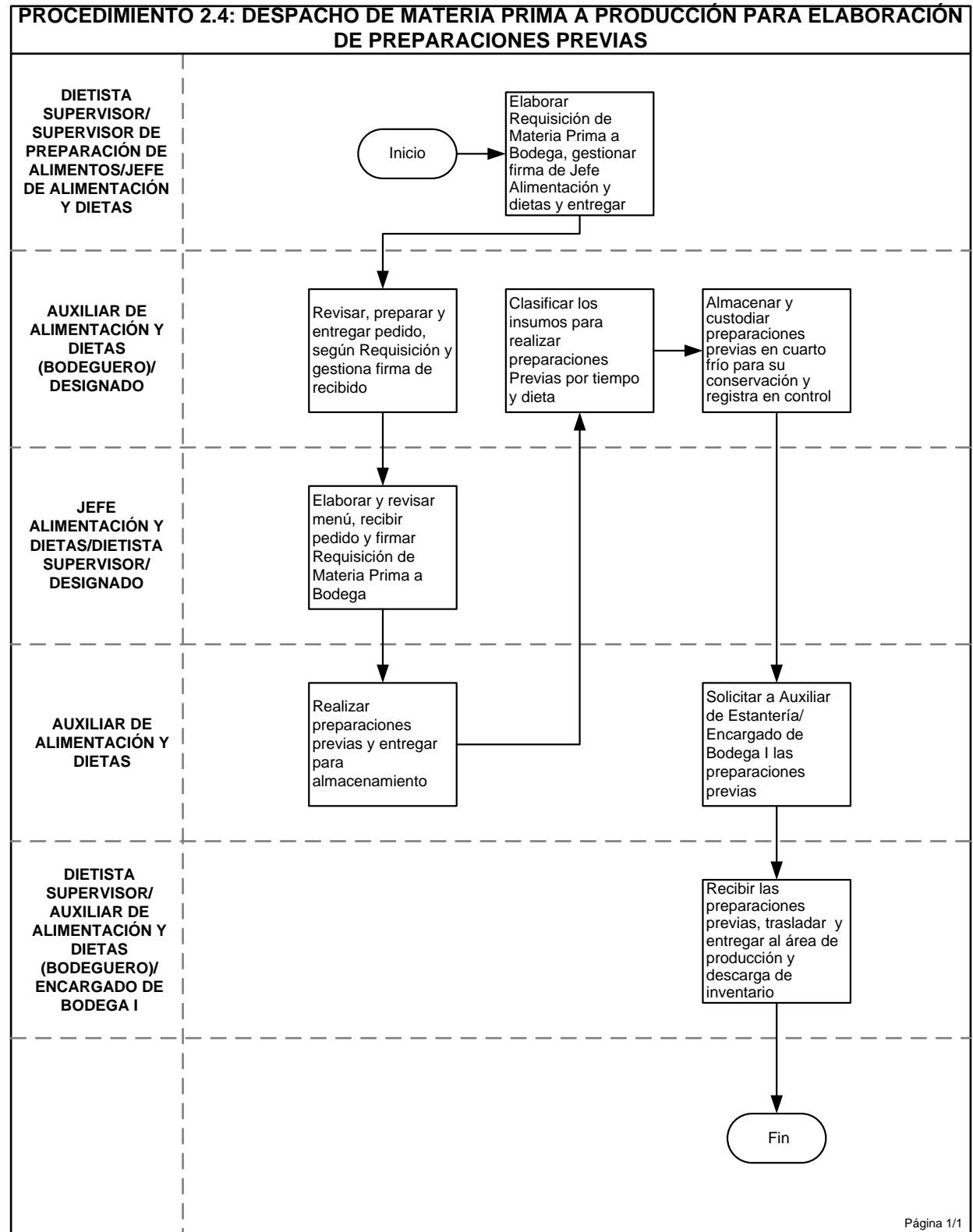
<sup>2</sup> Incluye dietas bajas en grasa o sodio, elaboradas para pacientes con insuficiencia renal crónica



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.4.3. Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.5. Preparación de Dietas**

### **2.5.1. Normas del Procedimiento**

#### **Generalidades**

1. El ingreso de bolsos al área de trabajo es restringido, para lo cual el personal podrá utilizar bolsas transparentes. El personal de Vigilancia/Designado revisará a los empleados en el ingreso y salida del servicio de alimentación y dietas, a fin de evitar extravío de materia prima e insumos.
2. Se deberán señalar las áreas con acceso a personal autorizado; asimismo, los lockers del personal deberán estar ubicados en un área separada de las instalaciones del servicio de alimentación y dietas.
3. El Dietista Supervisor y/o Auxiliar de Alimentación y Dietas deberán estandarizar la medida de las porciones preparadas versus la medida de la porción servida en el centro de atención, para asegurarse que ambas sean iguales, implementando utensilios homogéneos en todas las áreas.
4. El Dietista Supervisor deberá revisar la limpieza de los recipientes previo a la preparación, colocación y distribución de los alimentos.
5. Todos los sobrantes de materia prima utilizados en la fase de producción de alimentos (incluye preparaciones previas), deberán ser registrados en el Libro de Control Interno (detallando nombre del responsable del turno, fraccionamiento de materia prima, cantidad de materia prima, total de la producción), dichos sobrantes deberán ser custodiados y reutilizados durante la siguiente jornada laboral (primeros en consumirse durante el turno) por el Supervisor de Preparación de Alimentos, así como registrar las inconsistencias surgidas (pérdidas de materia prima, desperfectos del equipo, inasistencias de personal, entre otros) durante el turno de trabajo.
6. Los formularios utilizados en el control interno de la Sección Alimentación y Dietas no deberán contener manchaduras, testaduras, correcciones, enmendaduras, y deberán estar firmados y sellados, de lo contrario perderán validez. Las modificaciones a los mismos, deberán hacerse a través de vales de consumo.
7. El Jefe de Alimentación y Dietas/Dietista Supervisor/Auxiliar de Alimentación y Dietas, deberá:
  - Asegurar la disponibilidad y el buen funcionamiento de todos los equipos y materiales.
  - Verificar que el acceso al interior del área de producción cumpla con las condiciones de seguridad ocupacional.
  - Degustar los alimentos preparados para verificar el sabor, consistencia y color, a fin de que cuenten con la calidad y presentación requerida.





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### **Relativas a Preparación de Esquemas de Dietas para pacientes**

8. El Dietista Supervisor o Supervisor de Preparación de Alimentos verificará la preparación de las dietas a enviar a los centros de atención. Las dietas terapéuticas o especiales deberán ser elaboradas de conformidad a las prescripciones médicas, así como mantener un archivo de los Esquemas de Dietas Especiales, previa solicitud del responsable del centro de atención que lo requiera.
9. Dietista Supervisora o Supervisor de Preparación de Alimentos deberá supervisar que se apliquen las normas de Bio-Seguridad en la fase de preparación de las dietas.

### **Relativas a Preparación de Esquemas de Dietas Empleados<sup>3</sup>**

10. El Administrador de cada centro de atención deberá enviar a Alimentación y Dietas, el Requerimiento Mensual de Alimentación para Personal Hospitalario con derecho a la prestación, en los primeros 5 días hábiles antes de finalizar cada mes.
11. El Dietista Supervisor/Jefe Alimentación y Dietas/Supervisor de Preparación de Alimentos, gestionará los materiales para la producción de dietas, conforme al menú programado diariamente y verificará la calidad y cantidad de la materia prima, así como la producción de los alimentos.
12. El Dietista Supervisor deberá verificar que los Auxiliares de Alimentación y Dietas coloquen los alimentos en los depósitos correspondientes y según lo solicitado en las requisiciones generadas por las respectivas dependencias del ISSS.
13. En casos de pedidos emergentes o extraordinarios que se requiera alimentación adicional para el personal, deberá ser solicitado previamente por las jefaturas involucradas y autorizado por el Administrador y/o Director del centro de atención, con la correspondiente justificación.
14. Los desayunos, almuerzos y cenas serán preparados de acuerdo al menú previamente establecido y al Requerimiento Mensual de Alimentos para Personal Hospitalario con derecho a alimentación.

## **2.5.2. Descripción del Procedimiento**

### **Si el esquema de dietas es para empleados**

#### **Dietista Supervisor/Dietista**

1. Elaborar el Menú Mensual y entregar al Auxiliar de Alimentación y Dietas.

<sup>3</sup> Incluye trabajadores de centros hospitalarios y dependencias administrativas según cláusula 41 del Contrato Colectivo de Trabajo vigente.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas (Encargado de Pedido)**

2. Elaborar Requisición de Materia Prima por tiempo de comida y tipo de dieta y entregar a Bodega.

### **Dietista Supervisor**

3. Elaborar Requisición Complementaria de Materia Prima, previa solicitud de los centros de atención y casos especiales (imprevistos).
4. Solicitar Materia Prima a Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega) para su despacho.

### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega)**

5. Revisar Requisición de Materia Prima a Bodega, girar instrucciones a Auxiliar de Estantería para preparación del pedido.

### **Auxiliar de Estantería**

6. Preparar y entregar la materia prima para el procesamiento de las dietas a Auxiliar de Alimentación y Dietas y registrar en controles disponibles.

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas (Cocinero Encargado de Turno)**

7. Revisar materia prima recibida, realizar la preparación de las dietas y notificar a Dietista Supervisor que ha recibido los insumos de conformidad a la requisición elaborada.

### **Dietista Supervisor**

8. Supervisar que las dietas se elaboren según el Menú Mensual.
9. Verificar la calidad de las dietas preparadas y realizar el conteo de las dietas por servicio, tipo de dieta y comedor.
10. Constatar que el Auxiliar de Alimentación y Dietas coloque los alimentos en el vehículo para su distribución, de acuerdo a la programación semanal.

### **Si el esquema de dietas es para pacientes**

#### **Nutricionista/Dietista hospitalaria**

11. Elaborar, revisar y enviar Esquema de Dietas Especiales a Dietista Supervisor/Dietista/Supervisor de Preparación de Alimentos/Designado.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

**Dietista Supervisor/Dietista/ Supervisor de Preparación de Alimentos/Designado**

12. Revisar Esquema de Dietas Corrientes, Terapéuticas y Especiales y realizar la requisición al área de producción.

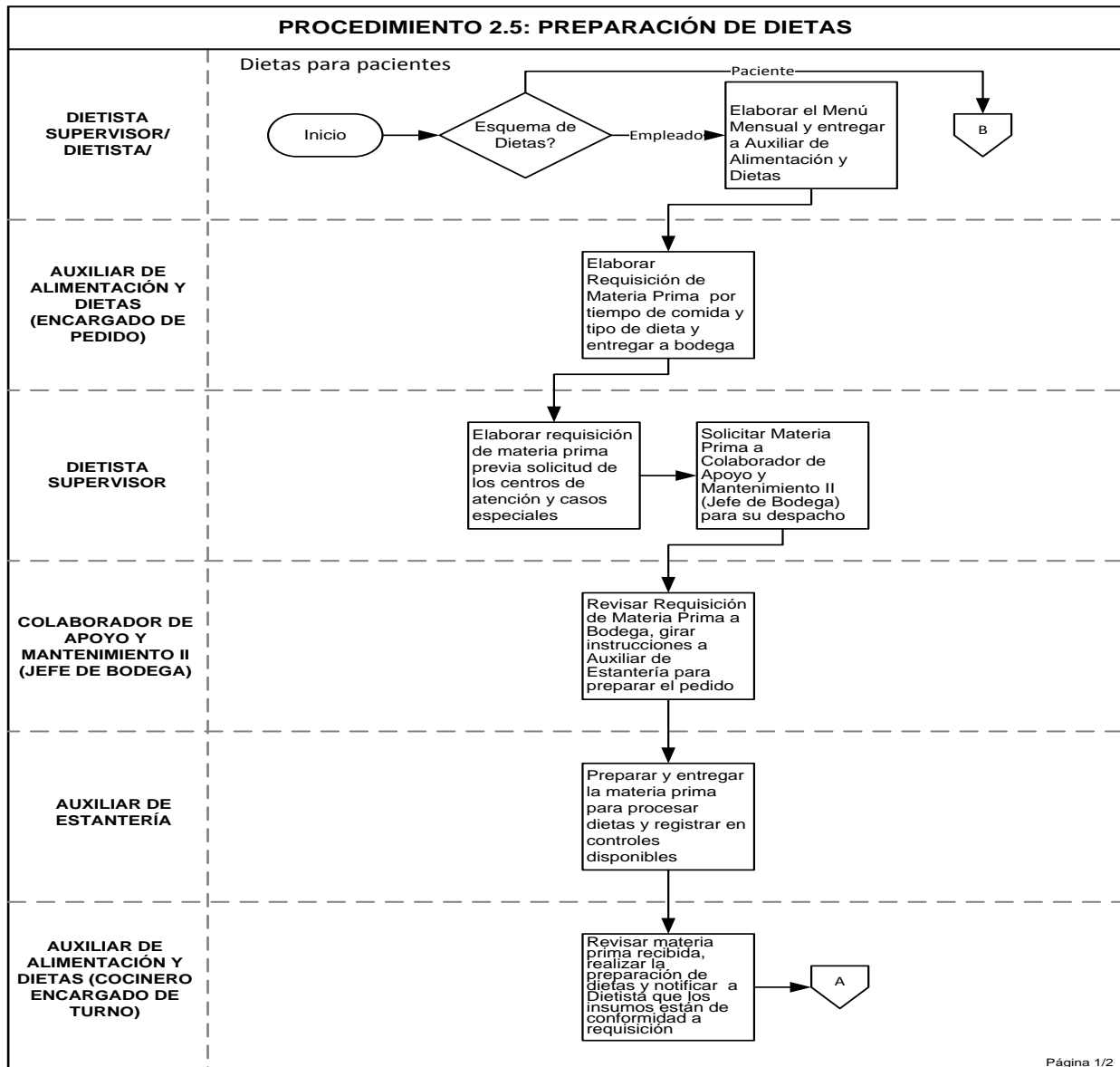
**Auxiliar de Alimentación y Dietas**

13. Recibir materia prima del área de producción y elaborar los alimentos de conformidad a los Esquemas de Dietas.

**Dietista Supervisor/Dietista/ Supervisor de Preparación de Alimentos/Designado**

14. Verifica la calidad de las dietas preparadas y girá instrucciones para la distribución respectiva.

**2.5.3. Diagrama de Flujo**

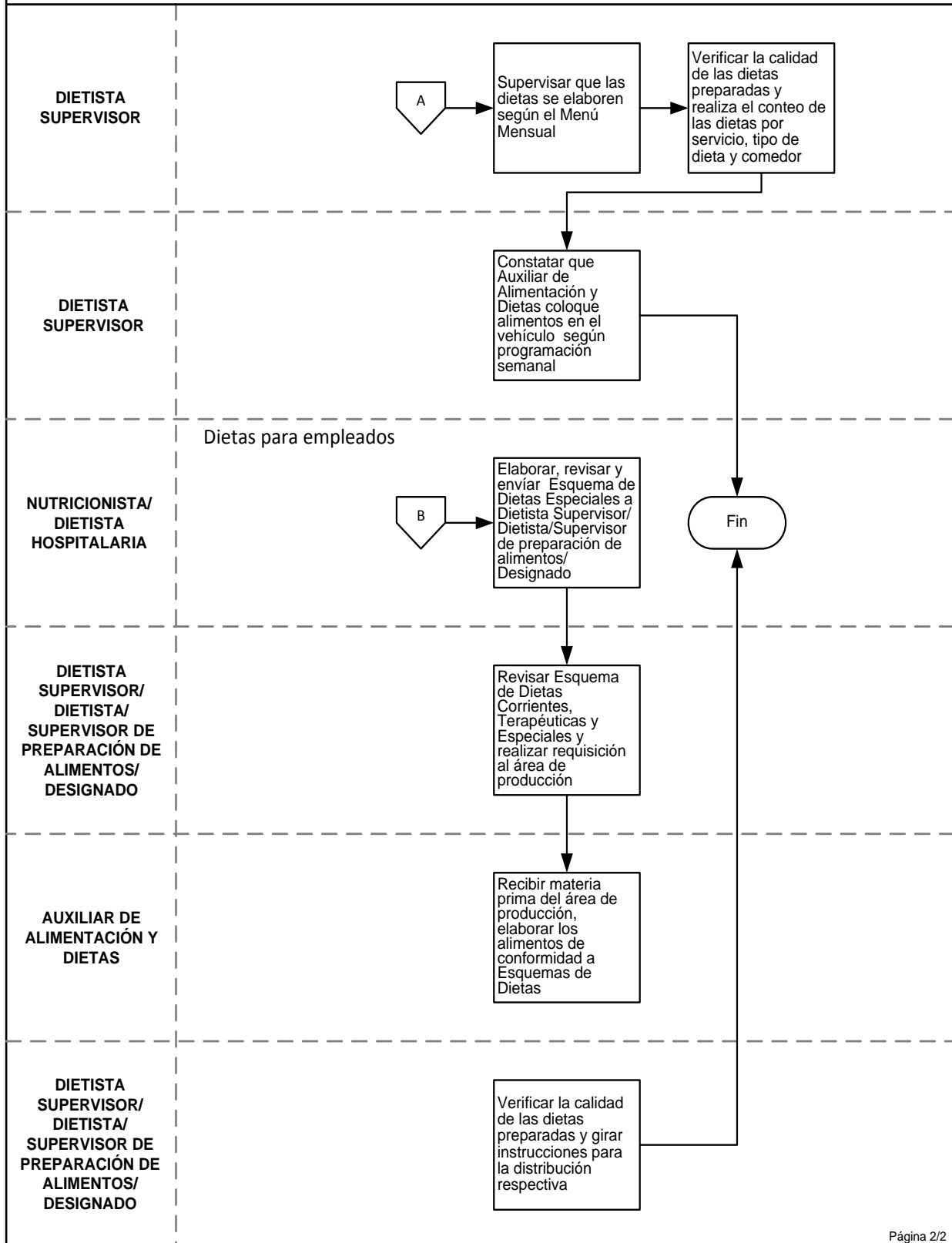




**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### PROCEDIMIENTO 2.5: PREPARACIÓN DE DIETAS





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.6. Traslado de Alimentos a los Centros de Atención y/o Servicios Hospitalarios**

### **2.6.1. Normas del Procedimiento**

1. Todas las dietas requeridas en los centros de atención deberán ser trasladadas en un transporte seguro y completamente cerrado, a fin de garantizar la higiene y entrega oportuna. En los centros de atención las dietas serán trasladadas en carros transportadores de alimentos, por cada servicio.
2. El Servicio de Alimentación y Dietas, deberá colocar y trasladar los alimentos en recipientes herméticos apropiados, con el propósito de mantener el calor de los mismos, evitar la contaminación y cubrir las expectativas de calidad para su distribución.
3. El Dietista Supervisor deberá verificar el envío de dietas elaboradas en bandejas u otros recipientes entregados en el centro de atención y anotará en un libro de control, para confirmación de raciones y utensilios entregados.

### **2.6.2. Descripción del Procedimiento**

#### **Dietista Supervisor**

1. Revisar y entregar dietas elaboradas a Auxiliar de Alimentación y Dietas.

#### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

2. Contar las dietas elaboradas de conformidad a Requisición de Dietas de Pacientes, Requisición de Dietas de Personal, Nota de Envío y Lista de Requisición de Dietistas, en coordinación con Dietista Supervisor.
3. Colocar las dietas elaboradas en recipientes, bandejas respectivas y posteriormente en los estantes del camión y/o carro transportador de alimentos, por cada centro de atención y/o servicio hospitalario.
4. Contactar en el centro de atención a Nutricionista Hospitalaria y entregar dietas solicitadas.

#### **Nutricionista Hospitalaria**

5. Verificar la cantidad de dietas solicitadas con la cantidad de dietas recibidas según Requisición de Dietas para Pacientes y Envío de Alimentos de Personal.
6. Firmar Requisición de Dietas de Pacientes y devolver a Auxiliar de Alimentación y Dietas.

#### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

7. Revisar y entregar Requisición de Dietas de Paciente a Dietista Supervisor.



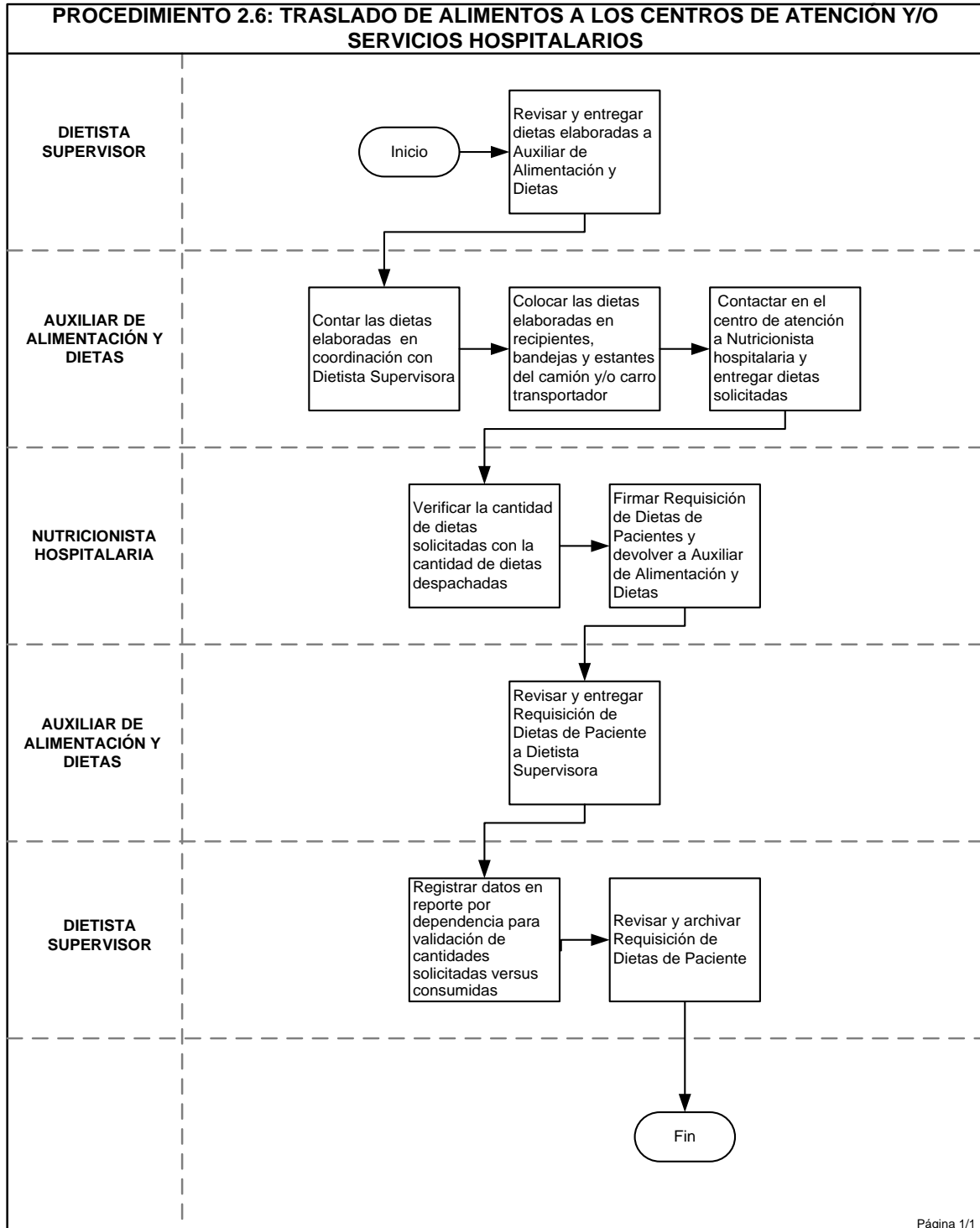
**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### Dietista Supervisor

8. Registrar datos en reporte por dependencia para validación de cantidades solicitadas versus consumidas.
9. Revisar y archivar Requisición de Dietas de Paciente.

### 2.6.3. Diagrama de Flujo



Página 1/1



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.7. Distribución de Raciones a Pacientes y limpieza de utensilios**

### **2.7.1. Normas del Procedimiento**

1. La Enfermera de turno deberá informar al Jefe de Alimentación y Dietas/Nutricionista /Supervisor de Preparación de Alimentos, los cambios en la prescripción médica, traslado y cambio de cama, ingreso y alta de pacientes, a través de Vale de Consumo autorizado por Enfermería, el cual incluirá: Nombre y número de afiliación del paciente, número de cama, tiempo de comida, fecha y tipo de dieta solicitada, nombre y sello de Enfermera, sello del servicio en original y copia. Los fines de semana, los cambios deberán notificarse al Auxiliar de Alimentación mediante Vale de Consumo debidamente autorizado.
2. Las entregas de alimentos a los pacientes encamados deberán ser realizadas por el Auxiliar de Alimentación y Dietas, previa identificación del número de cama, dieta solicitada en Requisición de Dietas de Pacientes y supervisión directa del personal de Enfermería y/o Nutricionista del centro de atención.
3. Los horarios para recibir las requisiciones de dietas para pacientes, serán establecidos por Dietista Supervisor de Alimentación y Dietas, según distribución siguiente: Desayuno 6:00 a.m., almuerzo 9:00 a.m. y cena a las 2:30 p.m.
4. La Enfermera responsable del turno y/o Nutricionista Hospitalaria del Centro de Atención, podrá enviar al Jefe de Alimentación y Dietas, cambios a la cantidad de dietas a servir a pacientes, por lo menos 1 hora antes de su despacho, (aplica únicamente en casos fortuitos).
5. El vale de consumo deberá ser completado por los diferentes centros de atención y remitido a Sección Alimentación y Dietas para la generación de requerimientos adicionales, (incluye producto y tiempo de comida, firma y sello de: Nutricionista, Dietista y Enfermera) hasta las 10:00a.m. (complementos, ingresos, traslados, altas, egresos y defunciones de pacientes) y los ajustes de dietas de personal será hasta las 8:30 a.m.
6. El tiempo máximo que permanecerá servida una dieta para pacientes, deberá ser de dos horas; una vez cumplido ese tiempo, será retirada por Auxiliar de Servicio o personal de limpieza del área involucrada.
7. Las dietas serán colocadas en depósitos desechables individuales (preferentemente de cartón o papel), e identificadas con el número de cama, tipo de dieta y servicio. <sup>4</sup>
8. Los recipientes, utensilios y mesas a utilizar en la preparación y ubicación de los alimentos deberán estar debidamente lavados, desinfectados y en condiciones óptimas para el uso requerido, según las normas de higiene y seguridad.

<sup>4</sup> La compra de servicios de alimentación y dietas se establece en el procedimiento 2.4 Contratación, Supervisión y Evaluación del Servicio de Alimentación del Manual de Normas y Procedimientos de Alimentación y Dietas en Centros de Atención, oficializado en Junio 2015.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

9. Todas las inconsistencias detectadas por Dietista Supervisor/ Supervisor de Preparación de Alimentos/Auxiliar de Alimentación y Dietas/en la elaboración de la Requisición de Dietas de Pacientes, deberán hacerse del conocimiento de la Nutricionista Hospitalaria y/o Enfermera del centro de atención involucrado, e informar a Jefe Alimentación y Dietas para que se tomen las medidas correctivas del caso.
10. La distribución de las raciones alimenticias a pacientes será realizada por el Auxiliar de Alimentación y Dietas (Distribuidor de Alimentos) en coordinación con Dietista Supervisora, según Requisición de Dietas debidamente firmada y sellada por la Enfermera de Turno, la cual será compartida al servicio de alimentación y dietas en formato digital.
11. Para realizar la distribución de material descartable solicitado por los diferentes centros de atención, el Dietista Supervisor deberá realizar el control interno de Fraccionamiento de Material Descartable en forma diaria y por cada tiempo de comida (paciente y personal) y entregarlo al Auxiliar de Alimentación (Bodeguero), para el despacho respectivo.
12. El conteo de raciones para la distribución en los servicios de hospitalización y comedores de personal de los centros de atención deberá ser realizada por Dietista Supervisora (Supervisor de Producción) y el Auxiliar de Alimentación y Dietas.

## **2.7.2. Descripción del Procedimiento**

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

1. Verificar el nombre del paciente, número de cama y dieta solicitada.
2. Servir y distribuir alimentos a cada paciente según Requisición de Dietas de Pacientes y bajo supervisión de la Enfermera y/o Nutricionista Hospitalaria.

### **Paciente**

3. Recibir y consumir los alimentos.

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

4. Recoger, retirar y lavar vajilla y/o platos desechables, contabilizando la cantidad de dietas servidas.

### **Dietista Supervisor**

5. Consolidar la Requisición de Dietas de Pacientes y el Resumen de Raciones Servidas por Tiempo de Alimentación.

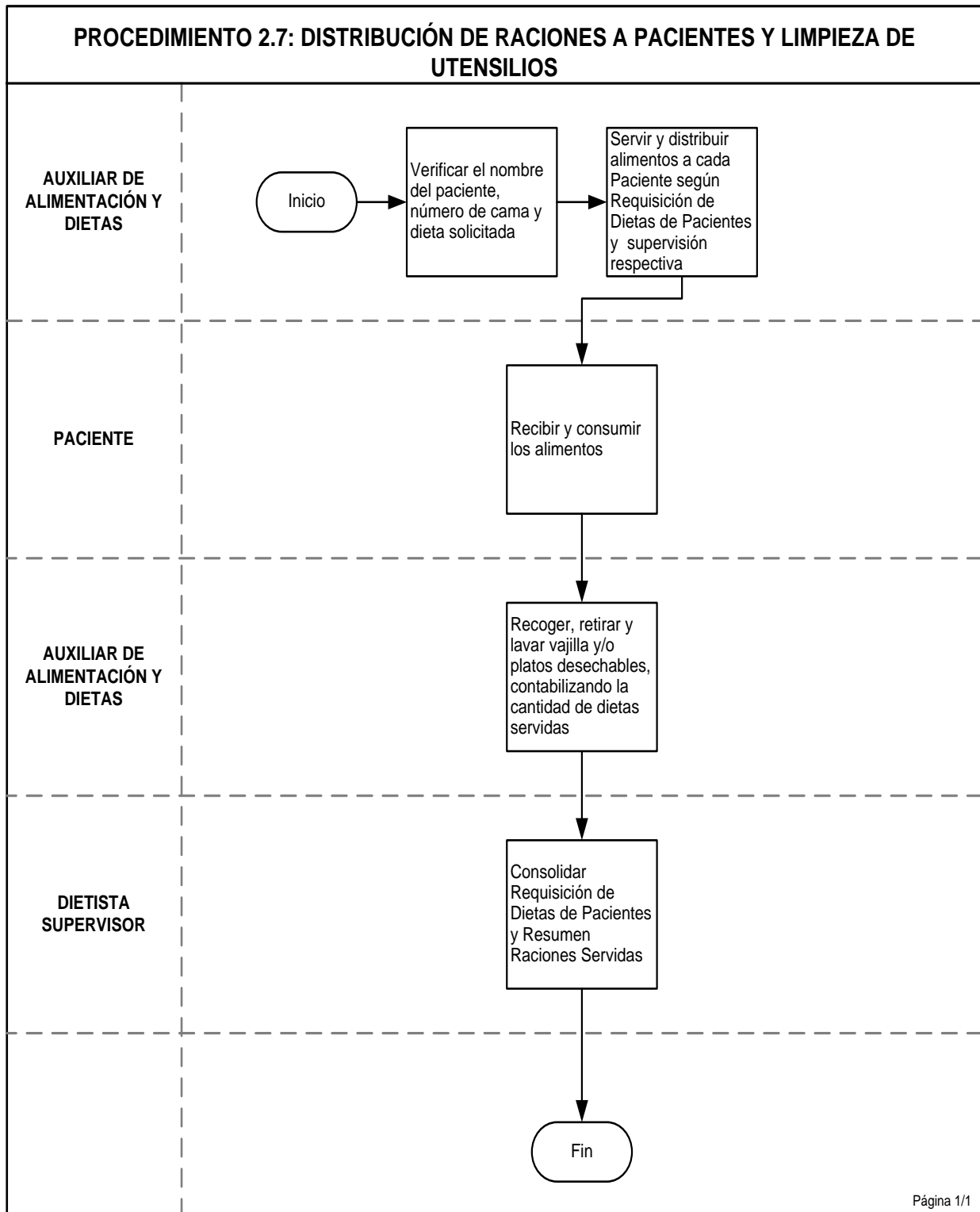




**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.7.3. Diagrama de Flujo



Página 1/1



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.8. Distribución de Raciones a Empleados y Recolección de Utensilios**

### **2.8.1. Normas del Procedimiento**

1. Dietista supervisora del nivel local deberá entregar las raciones solicitadas, en los diferentes servicios hospitalarios, verificando y cotejando que las cantidades sean conforme lo solicitado.
2. El original del Envío y Devolución de Alimentos de Personal deberá contener las cantidades exactas, de acuerdo a la unidad de medida y menú respectivo, registrando faltantes de alimentos si ese fuere el caso, dicho documento deberá ser custodiado en orden cronológico en el archivo de Alimentación y Dietas.
3. Las devoluciones de insumos por parte de los centros de atención deberán registrarse en el Envío y Devolución de Alimentos de Personal y será de exclusividad para los productos que estén debidamente empaquetados y sellados. La Dietista Supervisora (Supervisora de Turno, de la Sección Alimentación y Dietas) deberá registrar la recepción de éstos en el Control Interno de Devoluciones y Auxiliar de Estantería (Digitador de Consumos) hará el registro en el sistema. No se aceptarán devoluciones de productos procesados, desempacados y/o manipulados.
4. El Auxiliar de Alimentación y Dietas deberá custodiar los recipientes utilizados para el traslado de los alimentos.
5. La Sección Alimentación y Dietas distribuirá los alimentos, para pacientes y personal en los horarios autorizados:
  - Desayunos: De 7:00 a.m. a 8:00 a.m.
  - Almuerzos: De 12:00 m. d. a 2:00 p.m.
  - Cenas: De 6:00 p.m. a 7:30 p.m. en el lugar indicado.El personal deberá respetar los 40 minutos para ingerir los alimentos. Para los centros de atención, el horario será de acuerdo a la disponibilidad de personal y a los horarios de los turnos establecidos en los servicios de alimentación y dietas.
6. La Administración del centro de atención deberá asignar un Encargado de Marcación, quién solicitará Tarjeta de Alimentación al empleado para anotarlo en el control respectivo, sin ninguna excepción.
7. El Encargado de Marcación deberá entregar ticket de control (cuando aplique) a cada empleado, que luego deberá entregar al Auxiliar de Alimentación y dietas. Posteriormente Recursos Humanos local y Nutricionista Hospitalaria deberán revisar el consumo y cumplimiento del derecho.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.8.2. Descripción del Procedimiento**

### **Encargado de Marcación de Tarjeta de Alimentación (Conserje/Auxiliar de Servicio)**

1. Solicitar Tarjeta de Alimentación a Empleado y Carné de Empleado, verificar el Nombre y Número de Empleado en ambos documentos.
2. Anotar el día y tiempo de comida en la Tarjeta de Alimentación, devolver y entregar la Ficha o Ticket de Alimentación al Empleado.
3. Anotar en Registro de Control Interno el número de empleado y conteo de personal que hace uso de la prestación.

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

4. Entregar alimento a empleado.

### **Empleado**

5. Recibir y consumir los alimentos.

### **Auxiliar de Alimentación y Dietas**

6. Recoger, retirar y lavar vajilla y/o platos desechables, y utensilios, contabilizando la cantidad de dietas servidas.

### **Dietista Supervisora/Supervisor de Preparación de Alimentos**

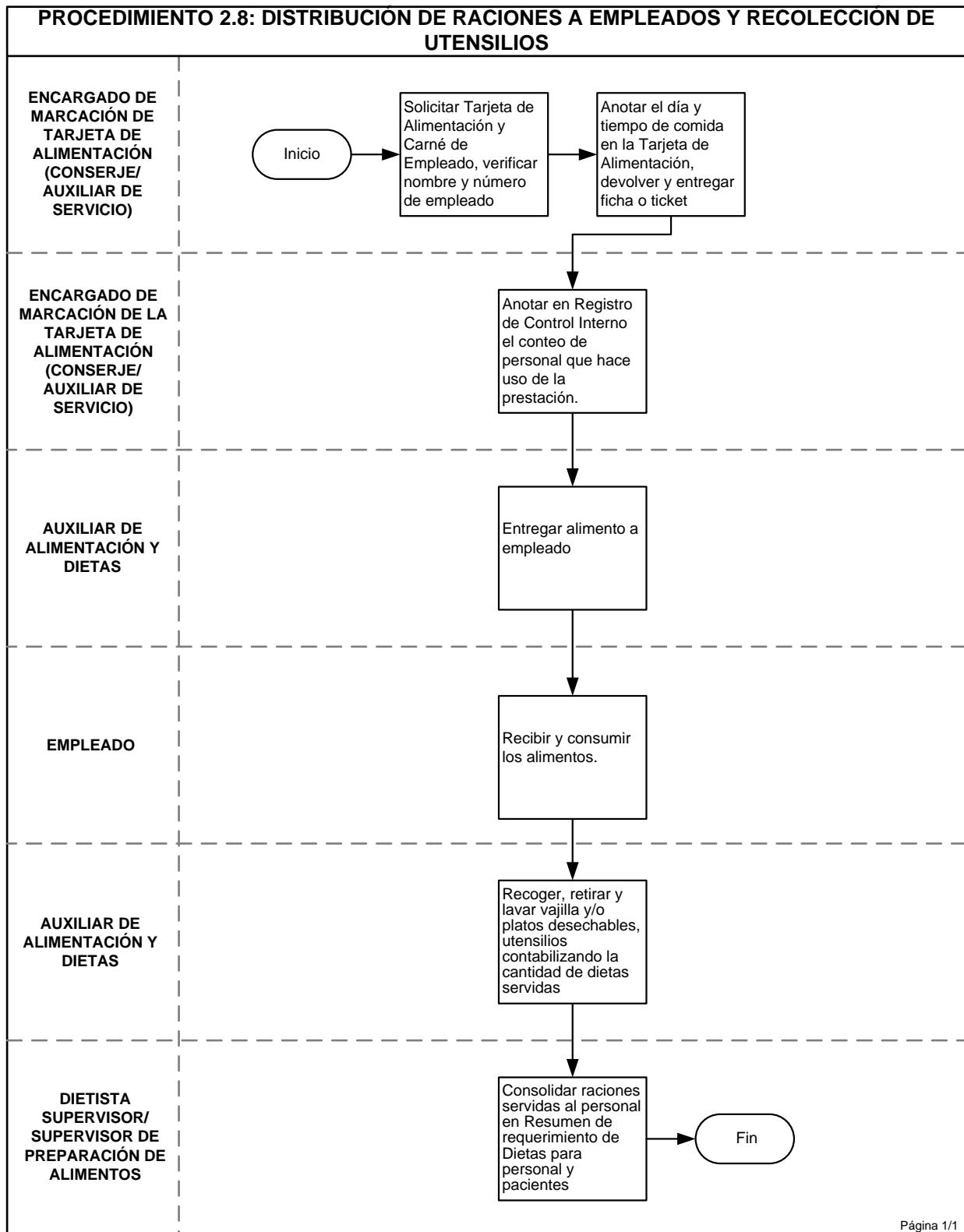
7. Consolidar las raciones servidas al personal en formulario Resumen de Requerimientos de Dietas a preparar para Personal y Pacientes.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.8.3. Diagrama de Flujo



Página 1/1



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **2.9. Control de Consumo de Materia Prima en la Producción de Raciones**

### **2.9.1. Normas del Procedimiento**

1. Jefe de Alimentación y Dietas/Kardista/Encargado de Bodega/Colaborador Administrativo/Designado, deberá registrar y controlar las existencias de materia prima en sistema para establecer el ingreso y descargo de los productos en forma inmediata o cuando ocurran los eventos (entradas, salidas y saldos). A fin de estandarizar el manejo de la materia prima utilizada en la generación de las dietas.
2. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá implementar controles que permitan establecer y registrar diariamente los consumos de materia prima, con el fin de disponer de información de existencias de las mismas, lo cual será de utilidad en la verificación de costos mensuales en sistemas, pagos para el proveedor de servicios y toma de decisiones.
3. El Jefe Alimentación y Dietas/Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Encargado de Recepción de Materia Prima) deberá notificar los costos mensuales de materia prima generados en la producción de dietas a la Sección de Control de Costos para valorar las raciones servidas.
4. Colaborador Administrativo I, Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega y Encargado de Recepción de Materia Prima) deberán complementar y mantener actualizado el sistema, a través de los instrumentos administrativos (Informe Mensual de Costos y Consumos de Materia Prima, Movimientos de Contratos en Unidades y Dólares) y de conformidad a la clasificación del cuadro básico establecido en dicho sistema.
5. El Informe Mensual de Costos y Consumos de Materia Prima deberá contener como mínimo los siguientes campos: Producto, Dieta Corriente, Dieta Terapéutica, Refrigerios para Personal, Refrigerios para Paciente, Líquidos Claros y Completos.
6. El Informe de Movimientos de Contratos en Unidades y Montos (Dólares) deberá contener los campos siguientes: Producto, Código SAP, Unidad de Medida, Costos Fijos, Saldo Inicial, Ingreso de Materia Prima y Saldo Final (por cada licitación realizada).
7. El uso y aplicación del marbete (Control de Existencias) será para registrar las existencias (entradas/salidas de los productos que ingresen a la bodega (incluye el fraccionamiento de los mismos), las cuales serán procesadas por cada tiempo de comida y de forma inmediata.
8. Los registros en Sistema de materia prima se harán por cada tiempo de comida de la siguiente manera: Dieta Corriente, Dieta Blanda, Dieta Líquida por unidad de medida (Libra, Litros, Botellas, Galones, entre otros), los cuales deberán actualizarse al final de la jornada.



**NOMBRE DEL PROCESO: Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local**

**DEPENDENCIA: Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención**

9. El levantamiento de inventario semanal de carnes deberá ser realizado por el Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega, Encargado de Recepción de materia prima, Auxiliar de Estantería) en coordinación con el Auxiliar de Alimentación y Dietas (Carnicero).
10. Todos los registros de la producción y distribución de dietas deberán efectuarse en sistema y posteriormente se generarán los informes correspondientes.

### **2.9.2. Descripción del Procedimiento**

#### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II/Colaborador Administrativo I/Encargado de Bodega I**

1. Realizar el control diario de materia prima consumida, según Requisición de Materia Prima a Bodega.

#### **Supervisor de Preparación de Alimentos/Dietista Supervisor/Designado**

2. Registrar en sistema (generando reportes mensuales de raciones servidas) las cantidades de desayunos, almuerzos y cenas entregados, totalizar y consolidar por cada producto las cantidades producidas.

#### **Jefe Sección Alimentación y Dietas**

3. Revisar y remitir Informe Mensual de Materia Prima Consumida y de Raciones Servidas y el Informe Mensual de Control de Existencias de Contrato a Jefe Departamento de Operación Institucional y Jefe División de Apoyo y Mantenimiento, el Informe de Costo de la Raciones producidas a la Sección Control de Costos, el Informe de Raciones Producidas Mensuales al Departamento de Actuario y Estadísticas. Los servicios de alimentación local enviarán los informes respectivos al Administrador del centro de atención.

#### **Colaborador de Apoyo y Mantenimiento I/Colaborador Administrativo I**

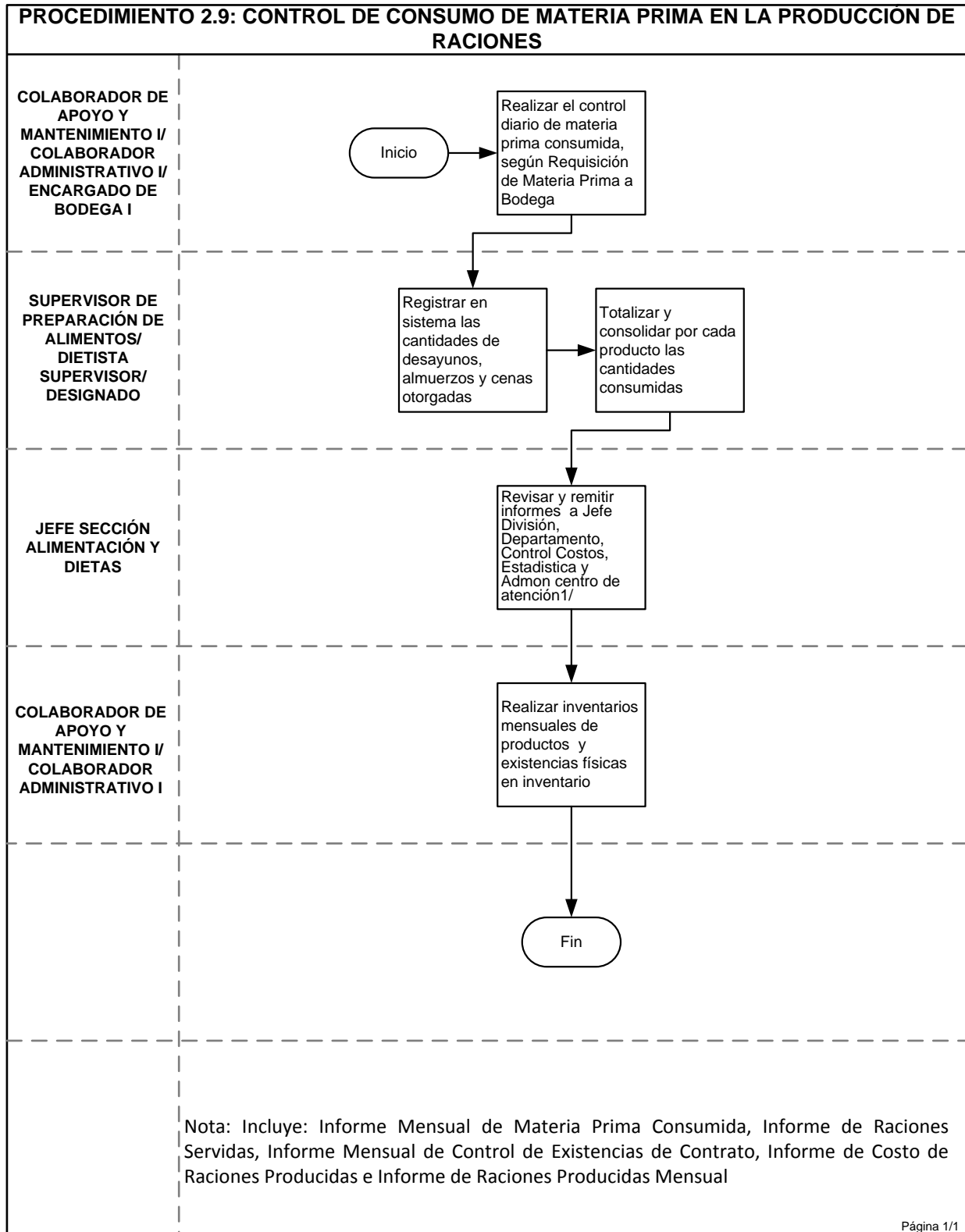
4. Realizar inventarios mensuales de productos para cuadratura de consumo de materia prima y existencias físicas en inventario.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

### 2.9.3. Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central y Local

**DEPENDENCIA:** Sección Alimentación y Dietas, Departamento de Operación Institucional/Centros de Atención

## **ANEXOS**

### **Listado de Controles Administrativos de Alimentación y Dietas**

1. Solicitud de Pedido a Proveedores de Materia Prima
2. Requerimiento Mensual de Alimentación para Personal Hospitalario
3. Requisición de Dietas de Pacientes
4. Esquema de Dietas Especiales
5. Resumen de Raciones Servidas por Tiempo de Alimentación
6. Requisición de Materia Prima a Bodega
7. Envío y Devolución de Alimentos de Personal
8. Vale de Consumo
9. Resumen de Requerimiento de Dietas para Personal y Pacientes
10. Entregas Diarias de Carne