

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE PROCESOS  
“REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS  
INSTITUCIONALES”**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**Septiembre de 2020**



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

## Contenido

1	PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL .....	2
2	HOJA DE APROBACIÓN .....	2
3	MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	3
4	VIGENCIA .....	4
5	ESTRUCTURA DEL PROCESO .....	4
6	FICHA DEL PROCESO .....	5
7	FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO .....	7
8	FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO .....	10
9	NORMAS GENERALES DEL PROCESO .....	13
10	LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS .....	16
10.1	PLANIFICAR NECESIDADES.....	16
10.2	RECIBIR, ALMACENAR Y DISTRIBUIR PRODUCTOS E INSUMOS PARA ELABORAR ALIMENTOS.....	18
10.3	PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DIETAS.....	22
10.3.1	NORMAS DEL PROCEDIMIENTO .....	22
10.3.2	DIAGRAMA DE FLUJO .....	27
11	REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS.....	29



NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES

DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN



## 1 PERSONAL QUE PARTICIPÓ EN LA ELABORACIÓN Y REVISIÓN DEL MANUAL

NOMBRE	PUESTO	DEPENDENCIA
Licda. Laura María Bernal Funes	Jefe Sección	Sección Alimentación y Dietas Central
Lcda. Norma Esmeralda Abarca	Jefe Servicio	Servicio de Alimentación y Dietas Hospital Policlínico Planes de Renderos
Licda. María Isabel Figueroa	Jefe Servicio	Servicio de Alimentación y Dietas Hospital Regional de Santa Ana
Licda. Paula Iliana García Figueroa	Jefe Servicio	Servicio de Alimentación y Dietas Hospital Regional de Sonsonate
Lic. Claudia D. Gamero	Colaborador de Apoyo y Mantenimiento	División de Apoyo y Mantenimiento
Licda. Marta Palma de Damas	Asistente Subdirección Administrativa	Subdirección Administrativa
Inga. Roxana Iris Torres Almendares	Asistente División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud	División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud
Inga. Alicia Beatriz Azucena Martínez	Jefe Sección	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Ficha de riesgo y manual elaborados por:</b>		
Licda. Ruth Cecibel Recinos	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
Licda. Josefina del Carmen Torres Hernández	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Desarrollo y Gestión de Procesos
<b>Ficha de indicadores elaborada por:</b>		
Licda. Reina María Guerra Flores	Analista de Desarrollo Institucional	Sección Fortalecimiento y Mejora Continua

## 2 HOJA DE APROBACIÓN

 Lic. Jonnathan M. Salazar Serrano Subdirector Administrativo	 Dr. Carlos Mauricio Rubio Barraza Subdirector de Salud	 Dr. Carlos E. Flamenco Rodríguez Jefe Unidad de Desarrollo Institucional
<b>Autorizó</b>	<b>Autorizó</b>	<b>Oficializó</b>
 Ing. Rigoberto Alexander Alfaro Milla Jefe División de Apoyo y Mantenimiento	 Dr. José Roberto Duran Navarro Jefe División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud	 Licda. Renata Vásquez de Vásquez Jefe Departamento Gestión de Calidad Institucional
<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>	<b>Revisó</b>



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

### **3 MARCO LEGAL Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**

- **NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2014**
  - ✓ **CAPÍTULO PRELIMINAR REGLAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS**
    - Definición del Sistema de Control Interno Art.2
    - Objetivos del Sistema de Control Interno Art.3
    - Responsables del Sistema de Control Interno Art.5
  - ✓ **CAPÍTULO III NORMAS RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES DE CONTROL**
    - Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos Art.42, 43, 44, 45
    - Definición de Políticas y Procedimientos de Autorización y Aprobación Art.46, 47
    - Definición de Políticas y Procedimientos sobre Diseño y Uso de Documentos y Registros Art. 48, 49
  - ✓ **CAPÍTULO V NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO**
    - Monitoreo Sobre la Marcha Art. 84
- **CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO ISSS (2017-2019)**
  - 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
- **MANUAL DE CAPACITACIÓN PARA MANIPULADORES DE ALIMENTOS DEL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

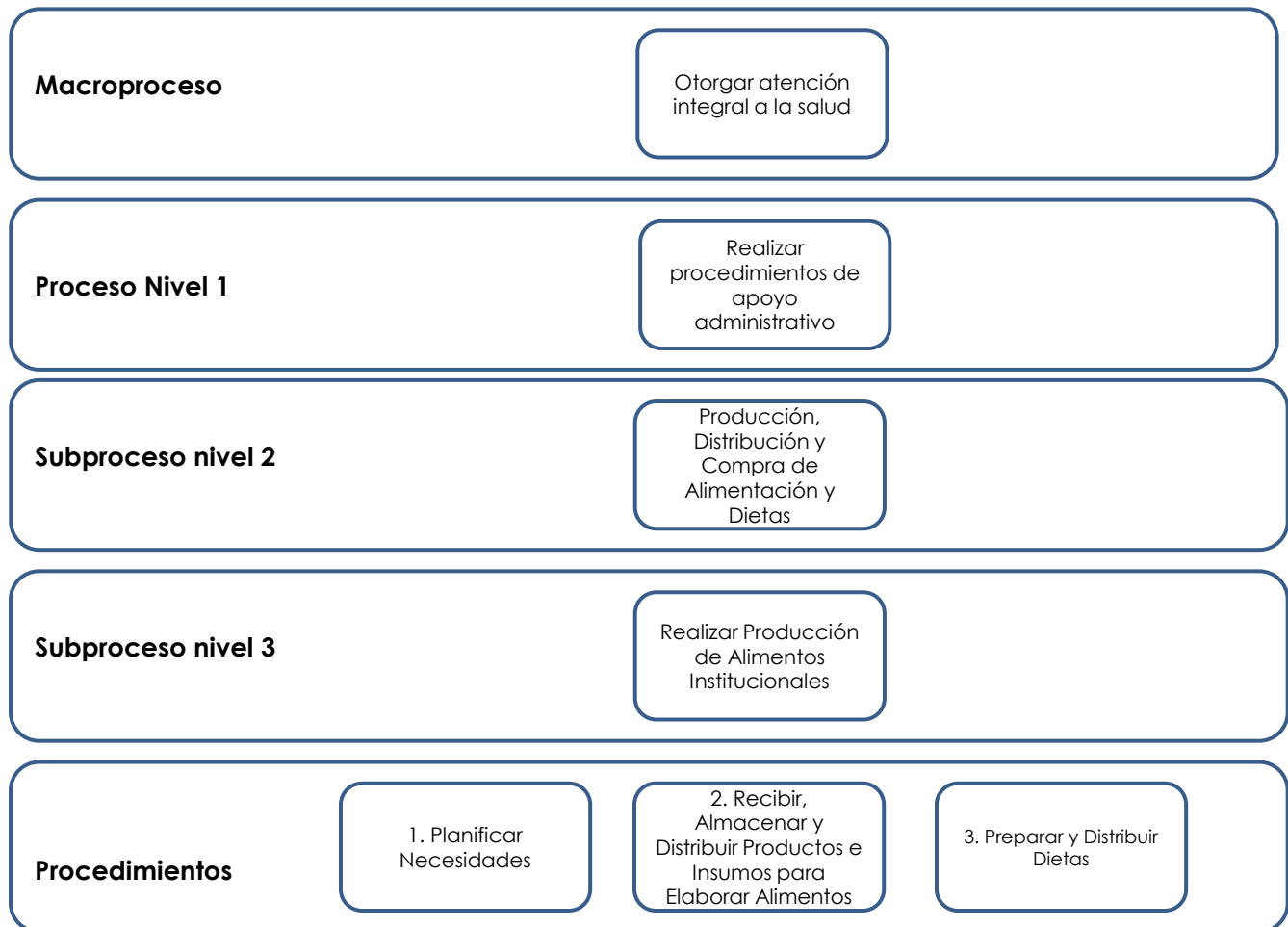
**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

- **REGLAS DE ORO PARA LA PREPARACIÓN HIGIÉNICA DE LOS ALIMENTOS DE LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD**
- **CÓDIGO DE SALUD**


#### **4 VIGENCIA**

La presente actualización del Manual de Procesos “Realizar Producción de Alimentos Institucionales” entrará en vigencia a partir de la fecha de su divulgación y sustituye a todos los documentos afines que han sido elaborados previamente.

#### **5 ESTRUCTURA DEL PROCESO**





	<b>NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES</b>
	<b>DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN</b>

## 6 FICHA DEL PROCESO

**FICHA TÉCNICA DEL PROCESO**
**IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO**

<b>Nombre</b>	Realizar producción de alimentos institucionales
<b>Objetivo</b>	Planificar, producir y distribuir dietas balanceadas al personal con derecho a la prestación y pacientes hospitalizados, con inocuidad y oportunamente
<b>Alcance</b>	Desde la planificación de materia prima hasta la distribución de dietas al personal y pacientes
<b>Dueño / Propietario</b>	Jefe de Sección/Servicios de Alimentación y Dietas

**DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

Proveedor	Entrada	Procedimientos	Salida	Usuario/Cliente
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicios Hospitalarios</li> <li>- Administración Local de los centros de atención</li> <li>- Recursos Humanos de los centros de atención</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisición de dietas a pacientes</li> <li>- Distribución Mensual de turnos de empleados (Plan de trabajo)</li> <li>- Información de consumo y existencias de materia prima</li> <li>- Historial de raciones producidas</li> </ul>	Planificar Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Necesidades</li> <li>- Cuadro básico de materia prima para alimentos</li> <li>- Solicitud de Pedido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DPYMS</li> <li>- UACI</li> <li>- UFI</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- UACI</li> <li>- Suministrantes de materia prima de alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratos de compra</li> <li>- Materia Prima de alimentos</li> <li>- Notas de remisión</li> <li>- Facturas</li> </ul>	Recibir, almacenar y distribuir productos e insumos para elaborar alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actas de Recepción</li> <li>- Boletín de Remisión</li> <li>- Informe de Ejecución de Contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- UACI</li> <li>- UFI</li> <li>- Jefatura División de apoyo y Mantenimiento</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centros de Atención que tienen el servicio de producción de alimentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Requisición de Dieta de Paciente</li> <li>- Requisición de Dieta de Empleados</li> <li>- Tarjeta de Alimentación</li> <li>- Carné de empleado</li> <li>- Ticket</li> <li>- Esquemas especiales de dietas para paciente y empleado</li> <li>- Materia prima</li> </ul>	Preparar y distribuir dietas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de control interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paciente hospitalizado</li> <li>- Empleados con derecho a la prestación</li> <li>- Centros de atención</li> </ul>

**CONTROL DEL PROCESO**

<b>Puntos de control</b>	<b>Planificar Necesidades</b> N. 4 Revisa, firma y sella solicitud para envío correspondiente
	<b>Recibir, almacenar y distribuir productos e insumos para elaborar alimentos</b> N. 3 Recibe, revisa y valida producto con las características establecidas en el contrato
	<b>Preparar y distribuir dietas</b> N. 1 Revisa materia prima solicitada para procesamiento de los alimentos y gestiona firma de recibido



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

**EVIDENCIAS DEL PROCESO**

<b>Registros</b>	<b>Planificar Necesidades</b> R1 Solicitud de Pedido
	<b>Recibir, almacenar y distribuir productos e insumos para elaborar alimentos</b> R1 Requisición Diaria de Materia Prima R2 Requisición por Tiempo de Comida R3 Acta de Recepción
	<b>Preparar y distribuir dietas</b> R1 Requisición de Materia prima por tiempo de comida R2 Ficha o ticket R3 Registro de control interno R4 Reporte por dependencia para validación de cantidades solicitadas versus entregadas o consumidas

**EVIDENCIAS DEL PROCESO**

<b>Documentos</b>	<b>Planificar Necesidades</b> NA
	<b>Recibir, almacenar y distribuir productos e insumos para elaborar alimentos</b> D.1 Nota de Remisión D.2 Factura
	<b>Preparar y distribuir dietas</b> D.1 Requisición de Dieta de Paciente D.2 Requisición de Dieta de Empleado D.3 Menú D.4 Esquema de Dieta D.5 Tarjeta de Alimentación D.6 Carné de Empleado


**RECURSOS MÍNIMOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO**

**Recursos y Tecnología**

<b>Tipo</b>	<b>Responsable</b>
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono	Jefe Sección/Jefe Servicios de Alimentación y Dietas
Equipo informático (PC, impresora) Teléfono	Secretaria

**Personas**

Jefe Servicios de Alimentación y Dietas
Jefe División de Apoyo y Mantenimiento
Jefe Departamento Operación Institucional
Director y/o Administrador Local
Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega)
Colaborador Administrativo I
Encargado de Bodega I o Personal designado para la bodega
Dietista y Dietista Supervisor
Personal designado para recibir materia prima para producción
Auxiliar de Alimentación y Dietas
Conserje y Auxiliar de Servicio

	<b>NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES</b>
	<b>DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN</b>

## 7 FICHA DE RIESGOS DEL PROCESO

FICHA DE RIESGO DE PROCESO		COD. FR-A-008	
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			
Proceso/ Subproceso	Realizar producción de alimentos institucionales		
Objetivo	Planificar, producir y distribuir dietas balanceadas al personal con derecho a la prestación y pacientes hospitalizados con inocuidad y oportunamente		
Causas	Riesgo	Descripción	Consecuencia Potencial
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incumplimiento del personal de normativas de higiene y manipulación de alimentos</li> <li>Programa de fumigación inadecuado</li> <li>Artículos generales e insumos de limpieza insuficientes o inadecuados</li> <li>Falta de personal para eliminación de desechos comunes</li> <li>Monitoreo de tratamientos de agua inadecuado</li> <li>Falta de monitoreo de fecha de vencimiento de materia prima</li> <li>Mantenimiento preventivo en equipos de producción almacenamiento y distribución inadecuado</li> </ul>	<b>Contaminación de alimentos</b>	Las causas mencionadas pueden generar que la materia prima y alimentos no cumplan con la calidad microbiológica requerida influyendo en inocuidad de los alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enfermedades gastrointestinales secundarias a ingesta de alimentos</li> <li>Sanciones a la Institución por incumplimiento de la normativa</li> <li>Posible demanda a la institución por incumplimiento de la normativa</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento del ausentismo de personal operativo</li> <li>Falta de reparación o sustitución oportuna de los equipos</li> <li>Escasez de vehículos para traslado de dietas</li> <li>Interrupción de servicios básicos: agua, electricidad, gas y vapor</li> <li>Falla de funcionamiento de los ascensores de los centros de atención donde se distribuye los alimentos</li> <li>Recepción de dietas fuera del horario establecido</li> </ul>	<b>Incumplimiento en el tiempo de entrega de las dietas</b>	Las causas mencionadas pueden generar incumplimiento en el tiempo de entrega de las dietas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posible descompensación en la salud de pacientes</li> <li>Probable atraso en los procedimientos médicos de los pacientes</li> <li>Insatisfacción de los usuarios</li> <li>Demora en la pausa para tomar alimentos de personal</li> <li>Atraso en la preparación de alimentos para el siguiente tiempo de comida</li> <li>Inadecuada temperatura de los alimentos</li> <li>Incremento en el gasto institucional por sobrantes</li> </ul>





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Tráfico en los alrededores de la planta de producción o en los centros de atención a distribuir</li> <li>Atraso de horarios de entrega de los insumos</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencias de controles de las fechas de vencimiento de la materia prima</li> <li>Resguardo inadecuado de la materia prima</li> <li>Falta de reparación o mantenimiento oportuno de los cuartos fríos</li> <li>Incumplimiento del proceso adecuado de almacenamiento y distribución de materia prima (PEPS)</li> </ul>	<b>Almacenamiento inadecuado de materia prima</b>	Las causas mencionadas pueden generar pérdida de materia prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento de materia prima vencida o arruinada</li> <li>Incremento en los costos institucionales por desperdicio de materia prima y alimentos</li> <li>Aprovisionamiento deficiente de las materias primas</li> <li>Incumplimiento en la calidad microbiológica de los alimentos</li> <li>Enfermedades gastrointestinales secundarias a ingesta de alimentos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de controles y mecanismos de seguridad</li> <li>Incumplimiento del personal a las normas relacionadas con la apropiación indebida de los insumos, alimentos y herramientas de trabajo</li> <li>Falta de adecuada supervisión al personal operativo</li> </ul>	<b>Robo o hurto de materia prima, alimentos preparados y herramientas de trabajo</b>	Las causas mencionadas pueden generar robo o hurto de materia prima, alimentos preparados y herramientas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento en los costos institucionales</li> <li>Incumplimiento a las indicaciones nutricionales</li> <li>Materia prima insuficiente para la preparación de dietas</li> <li>Prestación incompleta a los empleados</li> </ul>

**ANÁLISIS DE RIESGO INHERENTE**


Probabilidad:	Impacto:	PROBABILIDAD	IMPACTO			Zona de riesgo aceptable. Asumir el riesgo	Zona de riesgo tolerable. Asumir el riesgo; Reducir	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar
			Bajo	Medio	Alto			
			Baja	Medio	Alta			
Baja (1) Media (2) Alta (3)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)		1	2	3	Zona de riesgo tolerable (50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo moderado. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
			2	4	6	Zona de riesgo moderado (+50%). Reducir el riesgo; Compartir	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar	Zona de riesgo inaceptable. Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
			3	6	9			
Riesgo		Probabilidad	Impacto	Resultado	Zona de riesgo			
Contaminación de alimentos		1	3	3	Zona de riesgo moderado. Reducir; Evitar			
Incumplimiento en el tiempo de entrega de las dietas		3	2	6	Zona de riesgo importante. Reducir el riesgo; Compartir; Evitar			



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

Almacenamiento inadecuado de materia prima	2	3	6	<b>Zona de riesgo importante.</b> Reducir el riesgo; Compartir; Evitar
Robo o hurto de materia prima, alimentos preparados y herramientas de trabajo	3	3	9	<b>Zona de riesgo inaceptable.</b> Reducir el riesgo; Compartir; Eliminar
ACCIONES DE CONTINGENCIA				
Riesgo	Acciones de mejora		Fecha de inicio	Fecha de terminación
Contaminación de alimentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar asignación de personal de servicio para el área de limpieza y eliminación de desechos comunes</li> <li>Programas de fumigación adecuados de manera mensual para las áreas de producción, almacenamiento, distribución y traslado (vehículos)</li> <li>Realizar programación y plan de mantenimientos preventivos de equipos y vehículos (cuando aplique)</li> </ul>		Fecha de entrada en vigencia del MP	12 meses
Incumplimiento en el tiempo de entrega de las dietas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a la programación de mantenimiento preventivo de equipos y mobiliario</li> <li>Creación y actualización de códigos para pollo y carne en porciones</li> <li>Automatización de procedimientos de corte y troceado</li> <li>Solicitud de gestión de transporte para reparto de alimentos (donde aplique)</li> <li>Solicitud de recurso para supervisión de producción</li> </ul>		Fecha de entrada en vigencia del MP	12 meses
Almacenamiento inadecuado de materia prima	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar automatización de las temperaturas de los cuartos fríos</li> <li>Revisión y actualización de perfil de personal encargado de bodega</li> <li>Capacitación continua al personal en la metodología y tratamiento de inventarios (PEPS)</li> </ul>		Fecha de entrada en vigencia del MP	12 meses
Robo o hurto de materia prima, alimentos preparados y herramientas de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de códigos para materia prima en porciones</li> <li>Solicitud y gestión para traslado de casilleros de empleados fuera del área de producción</li> <li>Solicitud de personal de vigilancia permanente en las entradas y salidas del área y equipos tecnológicos de monitoreo 24/7 y revisión obligatoria de las pertenencias de los empleados</li> <li>Supervisión efectiva en el área de producción</li> <li>Aplicación de procesos administrativos institucionales</li> </ul>		Fecha de entrada en vigencia del MP	12 meses
<b>Observaciones</b>	Las fechas de inicio y terminación de las acciones de contingencia fueron propuestas por el personal que participó en la elaboración e identificación de los riesgos; sin embargo su puesta en marcha dependerá de las autoridades competentes (Dirección General y Subdirección de Salud)			

	<b>NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES</b>
	<b>DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN</b>

## 8 FICHAS DE INDICADORES DEL PROCESO

FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO		CÓD: FI - A - 007
<b>Proceso:</b>	Realizar producción de alimentos institucionales	
<b>Clasificación:</b>	Apoyo	<b>Responsable del proceso:</b> Jefe Alimentación y Dietas
<b>Fecha de elaboración:</b>	16 de enero 2020	<b>Versión:</b> 1.0

PERFIL DEL INDICADOR	
<b>Nombre:</b>	<b>1. Porcentaje de alimentos preparados que fueron rechazados en inspección</b>
<b>Objetivo:</b>	Conocer el porcentaje alimentos preparados rechazados al momento de realizarse la inspección por parte de DACABI al no cumplir con la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos.
<b>Responsable:</b>	Jefe Alimentación y Dietas
<b>Reportado a:</b>	Dirección local, Subdirección de Salud y Subdirección Administrativa

CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR	
<b>Unidad de medida</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>
Porcentaje	Calidad
<b>Expresión matemática:</b>	
$\frac{\text{Cantidad de alimentos preparados rechazados}}{\text{Cantidad total de alimentos preparados}} \times 100$	
<b>Representación gráfica: (Si aplica)</b>	
Gráfico de barras	

RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN	
<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>
Trimestral	Trimestral
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>
Informes generados por DACABI	Informe
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>
Jefaturas de Alimentación y Dietas	Jefaturas de Alimentación y Dietas (de la ejecución de las recomendaciones)

NIVELES DE REFERENCIA		
<b>Referencia:</b> (Inicial, internacional, estándares)	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	<b>Rechazados:</b> No cumplir el 100% de la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.
	<b>Aceptados:</b> Cumplir 100% de la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

#### PERFIL DEL INDICADOR

<b>Nombre:</b>	<b>2. Porcentaje de alimentos no preparados (pan, quesos, yogurt, jamón, salchicha, pollo crudo, carnes crudas, etc.) que fueron rechazados en inspección</b>
<b>Objetivo:</b>	Conocer el porcentaje alimentos no preparados rechazados al momento de realizarse la inspección por parte de DACABI al no cumplir con la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos.
<b>Responsable:</b>	Jefe Alimentación y Dietas
<b>Reportado a:</b>	Dirección local, Subdirección de Salud y Subdirección Administrativa

#### CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>
Porcentaje	Calidad
<b>Expresión matemática:</b>	
$\frac{\text{Cantidad de alimentos no preparados rechazados}}{\text{Cantidad total de alimentos no preparados}} \times 100$	
<b>Representación gráfica: (Si aplica)</b>	
Gráfico de barras	

#### RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>
Trimestral	Trimestral
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>
Informes generados por DACABI	Informe
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>
Jefaturas de Alimentación y Dietas	Jefaturas de Alimentación y Dietas (de la ejecución de las recomendaciones)

#### NIVELES DE REFERENCIA

<b>Referencia:</b> (Inicial, internacional, estándares)	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	<b>Rechazados:</b> No cumplir el 100% de la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.
	<b>Aceptados:</b> Cumplir 100% de la calidad microbiológica requerida por el ISSS y el Reglamento Técnico Centroamericano para Alimentos	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

#### PERFIL DEL INDICADOR

<b>Nombre:</b>	<b>3. Control de Calidad en la recepción de materia prima e insumos</b>
<b>Objetivo:</b>	Verificar que la materia prima e insumos entregado por los proveedores cumplan con las características y especificaciones pactadas con los mismos, caso contrario tomar las acciones correspondientes.
<b>Responsable:</b>	Jefe Alimentación y Dietas
<b>Reportado a:</b>	Dirección local, Subdirecciones de Salud y Administrativa

#### CARACTERIZACIÓN DEL INDICADOR

<b>Unidad de medida</b>	<b>Ámbito de desempeño:</b>
Porcentaje	Calidad
<b>Expresión matemática:</b>	
$\frac{\text{Cantidad de materia prima e insumos conformes por rubro en el mes}}{\text{Total de materia prima e insumos recibidos por rubro en el mes}} \times 100$	
<b>Representación gráfica: (Si aplica)</b>	
Gráfico de barras	

#### RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN

<b>Frecuencia de medición:</b>	<b>Frecuencia de reporte:</b>
Mensual	Trimestral
<b>Fuente de información:</b>	<b>Metodología de procesamiento de la información:</b>
Bitácoras de recepción, hojas de Excel	Hoja de Excel
<b>Responsable de la información:</b>	<b>Responsable del procesamiento:</b>
Encargado de bodega o a quien designe la jefatura del área	Jefatura de Alimentación y Dietas o a quien delegue

#### NIVELES DE REFERENCIA

<b>Referencia:</b> (Inicial, internacional, estándares)	<b>Criterio de desempeño:</b>	<b>Acciones de Mejora:</b>
Inicial	Excelente: > 90%	Mantener las buenas prácticas ejecutadas.
	Bueno: 90%	Implementar acciones preventivas que eviten la aparición de problemas en el proceso.
	Necesita mejorar: < del 90%	Intervenir el proceso con acciones correctivas que eliminen las causas raíces que originan los problemas.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

## **9 NORMAS GENERALES DEL PROCESO**

1. Los puestos de trabajo en los servicios de alimentación y dietas son polivalentes, por lo que las funciones podrán rotarse de acuerdo a la necesidad del servicio.
2. El Jefe de Alimentación y Dietas<sup>1</sup> deberá revisar y dar cumplimiento al informe resultante de las visitas realizadas por el Departamento Aseguramiento de la Calidad de Bienes e Insumos (DACABI) en los diferentes servicios de alimentación y dietas, para toma de muestras aleatorias de materia prima y dietas producidas.
3. El personal de Alimentación y Dietas, deberá orientarse al cumplimiento exhaustivo de las normas de higiene y seguridad establecidas en los Manual de capacitación para manipuladores de Alimentos del Ministerio de Salud Pública. Asimismo, con lo estipulado con este documento 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.
4. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá verificar que la limpieza de la infraestructura de alimentación y dietas 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.
5. 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.
6. 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>2</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> El término Jefe de Servicio de Alimentación y Dietas, incluye a la jefatura de Sección Alimentación y Dietas y las jefaturas de los Servicios de Alimentación y dietas de los centros de atención

<sup>2</sup> Sección Alimentación y Dietas





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

7. Las instalaciones de Alimentación y Dietas deberán mantenerse en condiciones que protejan los productos de contaminación, limpieza de campanas extractoras de humo, desechos sólidos hospitalarios, insectos y roedores, tener una disposición adecuada de aguas residuales y trampas de grasa (en caso que aplique) e instalación de avisos con indicaciones de mantener la zona limpia.
8. El Jefe de Alimentación y Dietas y/o designado deberán inspeccionar la funcionalidad de los equipos utilizados para la producción de dietas y gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo necesario; en caso que la opinión técnica de mantenimiento de equipos recomiende el descarte de los mismos, deberá informar al Jefe del Departamento de Operación Institucional o administración local respectivamente y solicitar la compra de estos, a través de la jefatura de División de Apoyo y Mantenimiento debiendo anexar en la solicitud, las características técnicas del equipo a adquirir para la sustitución respectiva de los equipos.
9. 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.
10. 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 del trabajo considere conveniente y se deberán anexar los resultados de los exámenes al Expediente Clínico y cumplir con las indicaciones o el tratamiento respectivo.
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, en coordinación con la Sección Mantenimiento, Mobiliario y Equipo, Área de Mantenimiento local.
12. El Jefe de Alimentación y Dietas en coordinación con el jefe inmediato superior deberán descartar los equipos y utensilios de cocina de conformidad a necesidad y vida útil.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

13. El Jefe de Alimentación y Dietas en coordinación con el personal que designe deberán realizar la supervisión respectiva durante la fase de producción y distribución de los alimentos.
14. El Jefe de Alimentación y Dietas, deberá supervisar que el personal del área se presente al desempeño de sus funciones, portando el uniforme completo (gorro, tapabocas, 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), implementación de buenas prácticas de higiene (uñas limpias, recortadas y sin esmalte).
15. El Jefe de Alimentación y Dietas o personal designado, 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.
16. El ingreso de bolsos al área de trabajo es restringido, para lo cual el personal podrá utilizar bolsas transparentes. El personal de vigilancia o designado revisará las pertenencias a los empleados en el ingreso y salida del servicio de alimentación y dietas, a fin de evitar extravío de materia prima e insumos.
17. 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.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

## **10 LISTADO DE PROCEDIMIENTOS INCLUIDOS**

- 10.1 Planificar Necesidades
- 10.2 Recibir, Almacenar y Distribuir Productos e Insumos para Elaborar Alimentos
- 10.3 Preparar y Distribuir Dietas

### **10.1 PLANIFICAR NECESIDADES**

#### **10.1.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

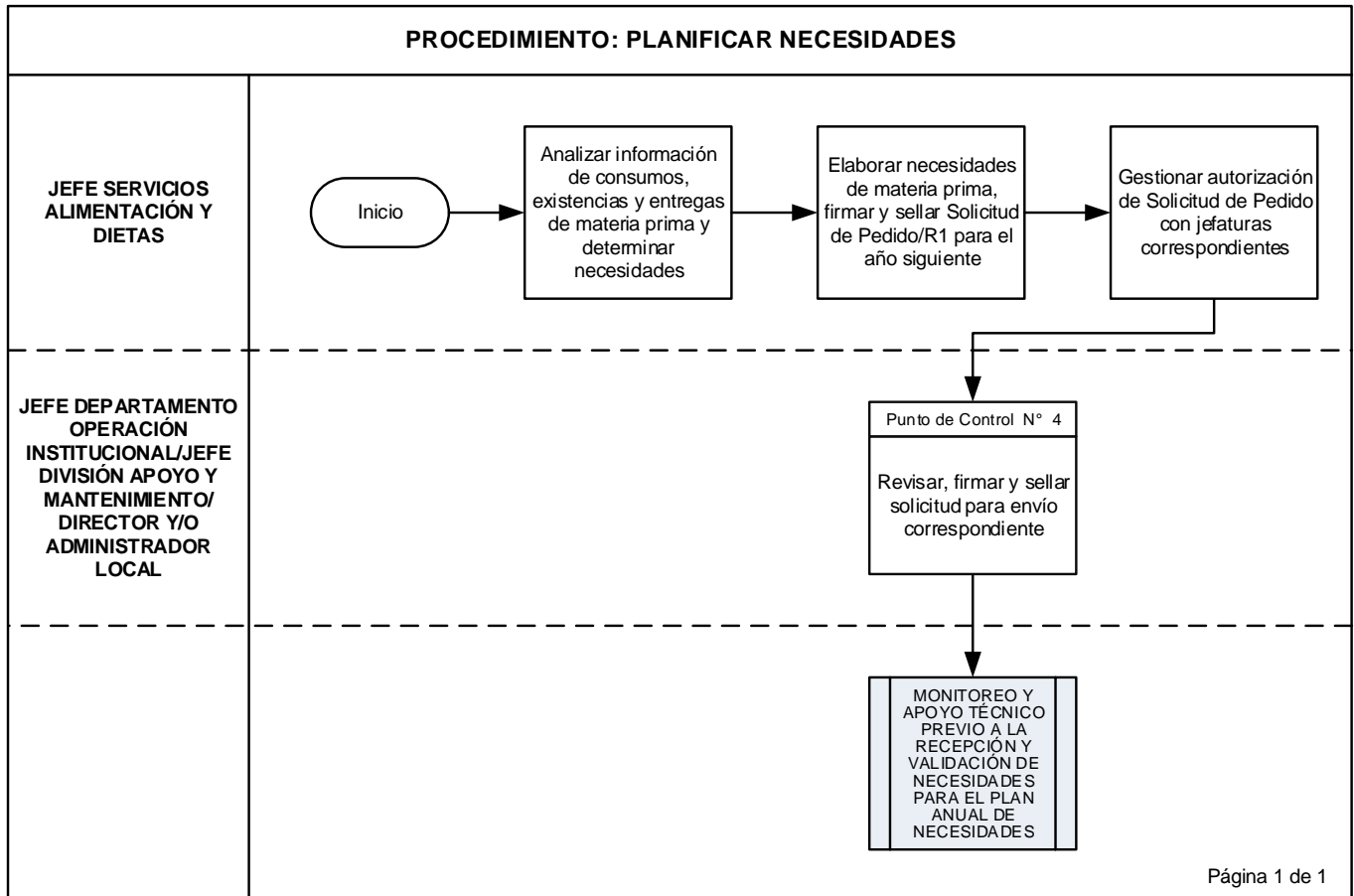
1. El Jefe de Alimentación y Dietas, en coordinación con el Colaborador de Apoyo y Mantenimiento II (Jefe de Bodega, nivel central) o Colaborador Administrativo I (nivel local) deberán remitir la estimación de necesidades de materia prima, en una Solicitud de Pedido (SDP) y enviarla al Jefe Departamento de Operación Institucional, Jefe División de Apoyo y Mantenimiento (para consolidación del Plan Anual de Compras) y Director y/o Administrador Local, según corresponda; la planificación de necesidades deberá considerar la demanda de producción diaria (empleados y pacientes), 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 División de Planificación y Monitoreo de Suministros (DPYMS).
2. Previo a la definición de necesidades, el Jefe de 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.
3. El personal designado por la jefatura realizará la programación de la materia prima, 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.
4. La Solicitud de Pedido deberá ser revisada, firmada y sellada por el Jefe de Alimentación y Dietas con visto bueno de los jefes inmediatos superiores.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

### 10.1.2 DIAGRAMA DE FLUJO





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

## **10.2 RECIBIR, ALMACENAR Y DISTRIBUIR PRODUCTOS E INSUMOS PARA ELABORAR ALIMENTOS**

### **10.2.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. Posterior a la notificación de UACI de los contratos autorizados y nombrados los administradores de los mismos, el Jefe de Alimentación y Dietas designará al personal encargado para realizar las solicitudes de pedido a proveedores de materias primas de alimentos dejando registro respectivo.
2. El Jefe de Alimentación y Dietas designará al personal que deberá recibir la materia prima para la elaboración de alimentos, revisar aleatoriamente empaques, viñetas, cantidad, peso, conteo físicamente de los productos recibidos y verificar los datos contenidos en las cláusulas contractuales, a efecto de garantizar su fiel cumplimiento.
3. El personal designado por el Jefe de Alimentación y Dietas, deberá 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 establecidas; asimismo, ingresará los datos en el sistema para generar el Acta de Recepción.
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 personal designado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá colocar, almacenar y rotular los productos recibidos de acuerdo a su naturaleza, procurando mantener las condiciones de higiene, seguridad y calidad de los mismos.
6. El Jefe de Alimentación y Dietas designará al personal que llevará el 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.
7. 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.





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

**FECHA DE ADENDA: 17/Mayo/2022**



8. Las estibas de los productos en las bodegas deberán mantener una altura adecuada, para evitar que los productos se dañen o deterioren.
9. Los productos que ingresen a la bodega del Servicio de Alimentación y Dietas deberán estar registrados en el Marbete (Digital o físico), con los datos siguientes: Código ISSS, descripción, fecha de vencimiento, suministrante, cantidad, número de contrato, número de licitación y número de factura). Estos datos se registrarán de acuerdo a la naturaleza de los productos, capacidad de almacenaje y a la rotación de la materia prima de cada centro. En el caso de los productos de alta rotación y de corta vida útil que se utilizan de forma casi inmediata posterior a su recepción como frutas, verduras, carnes y lácteos no se utilizara marbete, y el control se ejecutara por los registros de ingreso y salidas en el sistema de control.
10. Cuando se haya probado que hubo pérdida o deterioro de los insumos por negligencia comprobada de algún empleado, el Jefe de Alimentación y Dietas procederá con la deducción de responsabilidad correspondiente.
11. 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, designado y visto bueno de Jefe Inmediato Superior debiendo notificar posteriormente al Departamento Gestión Servicios Administrativos para que proceda con el reclamo a la aseguradora.
12. La materia prima para la preparación de los alimentos deberá ser solicitada a la bodega de día<sup>1</sup> asignada para tal propósito conforme al Menú, un día antes de su utilización.
13. Los menús que requieran una preparación previa (lavado, pelado y troceado de vegetales y carnes) se desarrollarán antes de la producción de alimentos, las cuales deberán efectuarse de manera higiénica y serán programadas de acuerdo a las requisiciones realizadas a bodega, registrando las salidas de insumos en sistema.
14. El Dietista Supervisor, Nutricionista y Encargado de Bodega 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.

<sup>1</sup> Se denomina "Bodega de Día" a la parte de la bodega que entrega los insumos al área de producción para la elaboración de alimentos durante un turno respectivo.

COD:				Página 19 de 29
Adenda Autorizada por:  Licda. Claudia María Campos Subdirectora Administrativa	Adenda Autorizada por:  Dr. Edwin Roberto Salmerón Subdirector de Salud	Adenda Oficializada por:  Dr. Carlos E. Flamenco R. Jefe Unidad de Desarrollo Institucional	Modificación: Norma 9	Solicitado por: Jefatura Departamento Operación Institucional





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

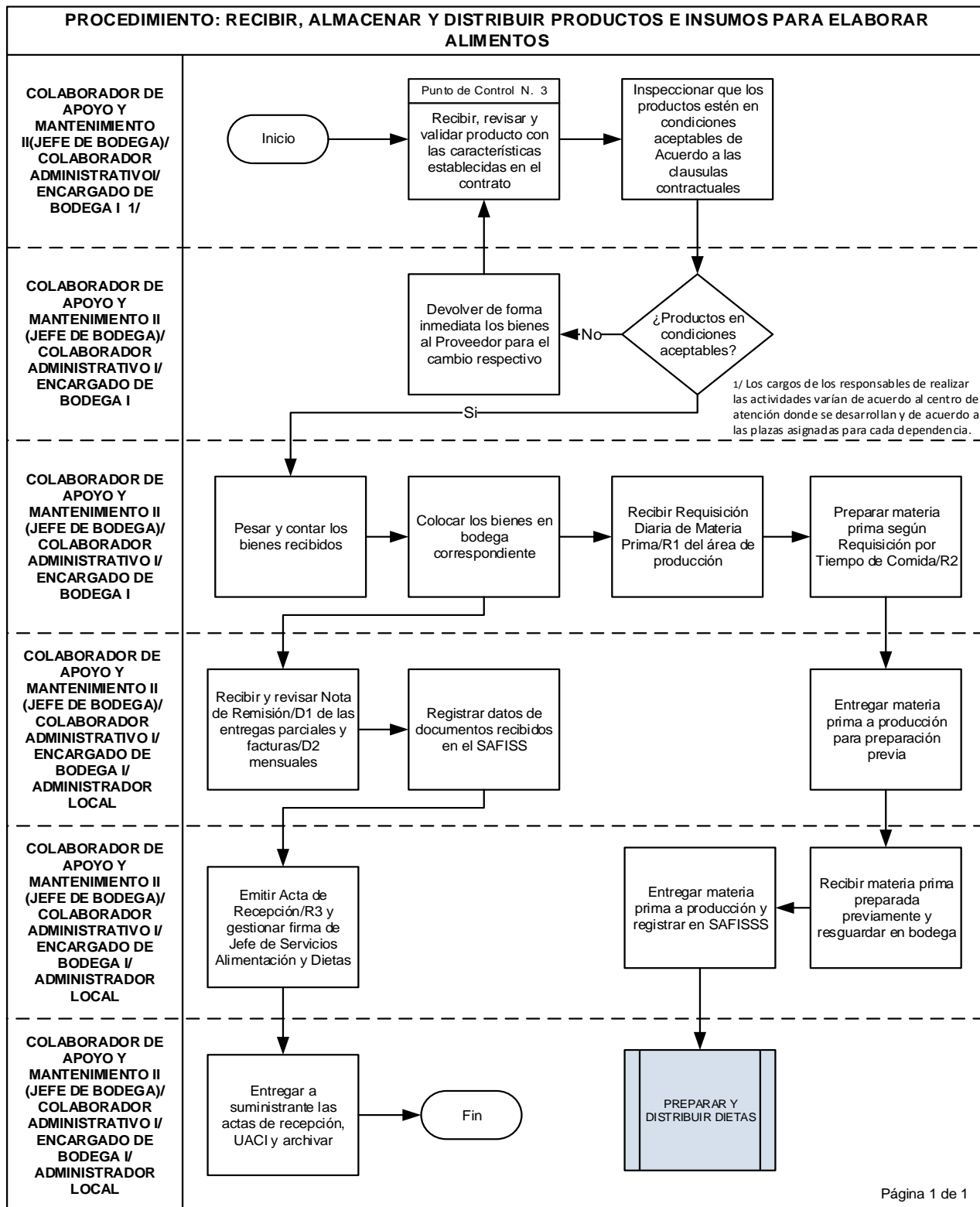
15. La requisición de dietas deberá incluir los insumos necesarios para el suministro adecuado de alimentos para pacientes y personal, en caso de alimentación de dietas central se requiere material descartable para la distribución de dietas en los centros de atención.
16. El Encargado de Bodega o el designado por la jefatura de alimentación y dietas deberá realizar la custodia de la materia prima almacenada en las diferentes bodegas.
17. 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 Encargado de Bodega, Dietista Supervisora y Auxiliar de Alimentación.
18. 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.
19. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá detallar las entregas diarias de carne, que incluya el peso neto, mermas de carne (peso total) correspondientes (eliminación de grosura, desgrase y eliminación de líquidos), las cuales serán pesados y registrados diariamente; así mismo, entregará la materia prima complementaria para la producción de las dietas.
20. El Jefe de Alimentación y Dietas designará al personal que deberá digitar los consumos de materia prima detallados en la Requisición diaria de alimentación, vales de consumo y devolución de alimentos; posteriormente será descargado en el sistema.
21. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas, 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.
22. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá mantener actualizado el sistema, a través de los instrumentos administrativos y de conformidad a la clasificación del cuadro básico establecido en dicho sistema.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

**10.2.2 DIAGRAMA DE FLUJO**





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

### **10.3 PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DIETAS**

#### **10.3.1 NORMAS DEL PROCEDIMIENTO**

1. El personal designado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá recibir y revisar la materia prima entregada por el personal de bodega, previo a la elaboración de alimentos.
2. La sección y los servicios de Alimentación y Dietas disponen de lineamientos girados por la División Evaluación y Monitoreo de los Servicios de Salud, para implementar la Tabla Estandarizada de materia prima para producción de alimentos.
3. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá 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 personal designado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá revisar la limpieza de los recipientes previo a la preparación, colocación y distribución de los alimentos, así como la ubicación de los alimentos en los depósitos correspondientes según lo solicitado en las requisiciones generadas por las respectivas dependencias del ISSS y centros de atención.
5. Los formularios utilizados en el control interno en los servicios de alimentación y dietas no deberán contener testaduras, correcciones, enmendaduras, manchas de líquidos, alimentos u otros y deberán estar firmados y sellados, de lo contrario perderán validez. Las modificaciones a los mismos, deberán hacerse a través de vales de consumo.
6. El Jefe de Alimentación y Dietas deberá degustar los alimentos preparados para verificar el sabor, consistencia y color, a fin de que cuenten con la calidad y presentación requerida.
7. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas verificará la preparación de las dietas que se enviarán a los centros de atención o servicios de hospitalización. 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.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

8. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá supervisar que se apliquen las normas de Bio-Seguridad en la fase de preparación de las dietas.
9. 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.
10. El Servicio de Alimentación y Dietas central, deberá colocar y trasladar los alimentos en utensilios de cocina apropiados, con el propósito de mantener el calor de los mismos, evitar la contaminación y cubrir las expectativas de calidad para su distribución.
11. El Dietista Supervisor deberá verificar el envío de dietas elaboradas en bandejas u otros recipientes entregados en el centro de atención y anotará en el libro de control respectivo.
12. 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.
13. 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.
14. La recepción de las requisiciones de dietas y vales de consumo para pacientes, se realizará según la distribución siguiente:
  - ✓ Desayuno 6:00 a.m.
  - ✓ Almuerzo 9:00 a.m.
  - ✓ Cena a las 2:30 p.m.

En caso de recibir requisiciones posteriores al horario señalado, el servicio de alimentación y dietas atenderá el requerimiento con un refrigerio de acuerdo a la indicación médica del paciente.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

15. La Sección Alimentación y Dietas distribuirá los alimentos a pacientes en los horarios autorizados:
  - ✓ Desayunos: De 7:30 a.m. a 8:30 a.m.
  - ✓ Almuerzos: De 12:30 m.d. a 1:30 p.m.
  - ✓ Cenas: De 5:00 p.m. a 6:00 p.m.
16. 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, las cuales serán retiradas por el Auxiliar de Servicio o personal de limpieza del área involucrada.<sup>4</sup>
17. Los recipientes y utensilios 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.
18. Todas las inconsistencias detectadas 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 direcciones locales para que se tomen las medidas correctivas del caso.
19. La distribución de las raciones alimenticias a pacientes será realizada por el Auxiliar de Alimentación y Dietas (Distribuidor de Alimentos), el cual por normas de bioseguridad y manipulación de alimentos no podrá colocar mesas puentes y otros accesorios del paciente que no estén relacionados con el despacho de alimentos.
20. El Auxiliar de Alimentación y Dietas (Distribuidor de Alimentos) hará la distribución de raciones alimenticias en los diferentes servicios hospitalarios en coordinación con Dietista Supervisora, según "Requisición de Dietas de Pacientes" debidamente firmada y sellada por la Enfermera de Turno al recibir las dietas.
21. Dietista supervisora o Auxiliar de Alimentación y Dietas deberá verificar el conteo de las dietas solicitadas, en los diferentes servicios hospitalarios de acuerdo a las cantidades requeridas.
22. 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

<sup>4</sup> La compra de servicios de alimentación y dietas se establece en el Manual de Normas y Procedimientos de alimentación y dietas en centros de atención, oficializado en junio 2015.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

faltantes de alimentos si ese fuere el caso, dicho documento deberá ser custodiado en orden cronológico en el archivo de Alimentación y Dietas central.

23. 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. No se aceptarán devoluciones de productos procesados, desempacados y/o manipulados.
24. El Administrador o personal de recursos humanos de cada centro de atención deberá enviar a Alimentación y Dietas, el formulario "Requerimiento Mensual de Alimentación para Personal Hospitalario" semanalmente y los ajustes de raciones a servir en forma diaria y en cada tiempo de comida, en el periodo comprendido de 8:00 a.m. a 8:30 a.m., para almuerzos, cenas y refrigerios; y desayunos un día antes.
25. En casos de pedidos emergentes o extraordinarios de 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.
26. Los desayunos, almuerzos y cenas serán preparados de acuerdo al menú previamente establecido y a "Requerimiento Mensual de Alimentación para Personal Hospitalario".
27. La Sección Alimentación y Dietas distribuirá los alimentos para los empleados en los horarios autorizados:  
Desayunos: De 7:30 a.m. a 8:00 a.m.  
Almuerzos: De 12:00 m. d. a 1:40 p.m.  
Cenas: De 5:00 p.m. a 6:30 p.m.  
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.
28. 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.
29. El Encargado de Marcación deberá entregar ticket de control (cuando aplique) a cada empleado, que luego deberá entregar al Auxiliar de Alimentación y dietas.





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

Posteriormente Recursos Humanos local y Nutricionista hospitalaria deberán revisar el consumo y cumplimiento del derecho.

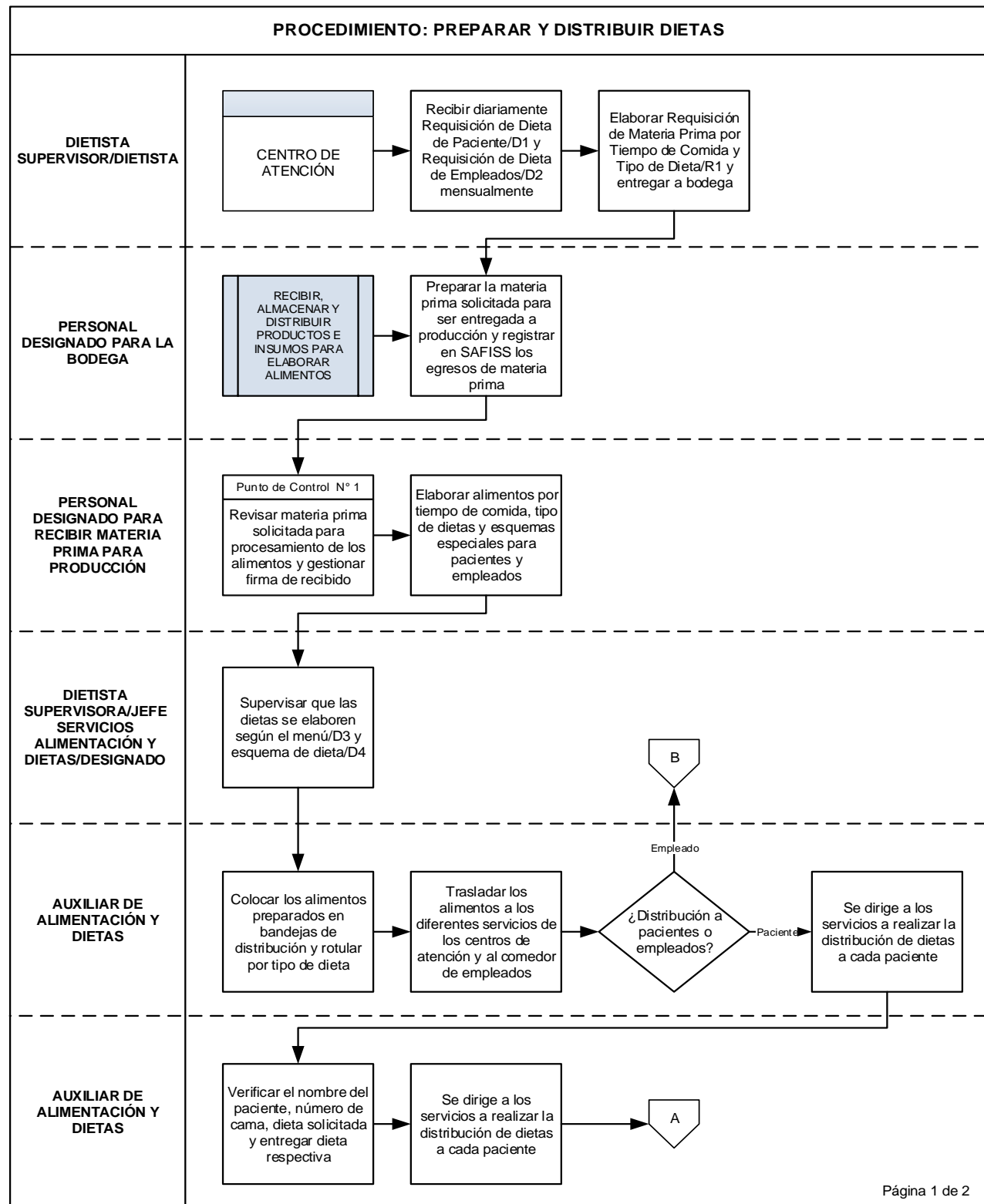
30. El personal asignado por el Jefe de Alimentación y Dietas deberá elaborar el "Informe Mensual de Raciones Servidas a Pacientes y Personal", el cual es remitido al Departamento de Actuariedad y Estadística.
31. El Auxiliar de Alimentación y Dietas deberá custodiar los recipientes utilizados para el traslado de los alimentos.



**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

### 10.3.2 DIAGRAMA DE FLUJO

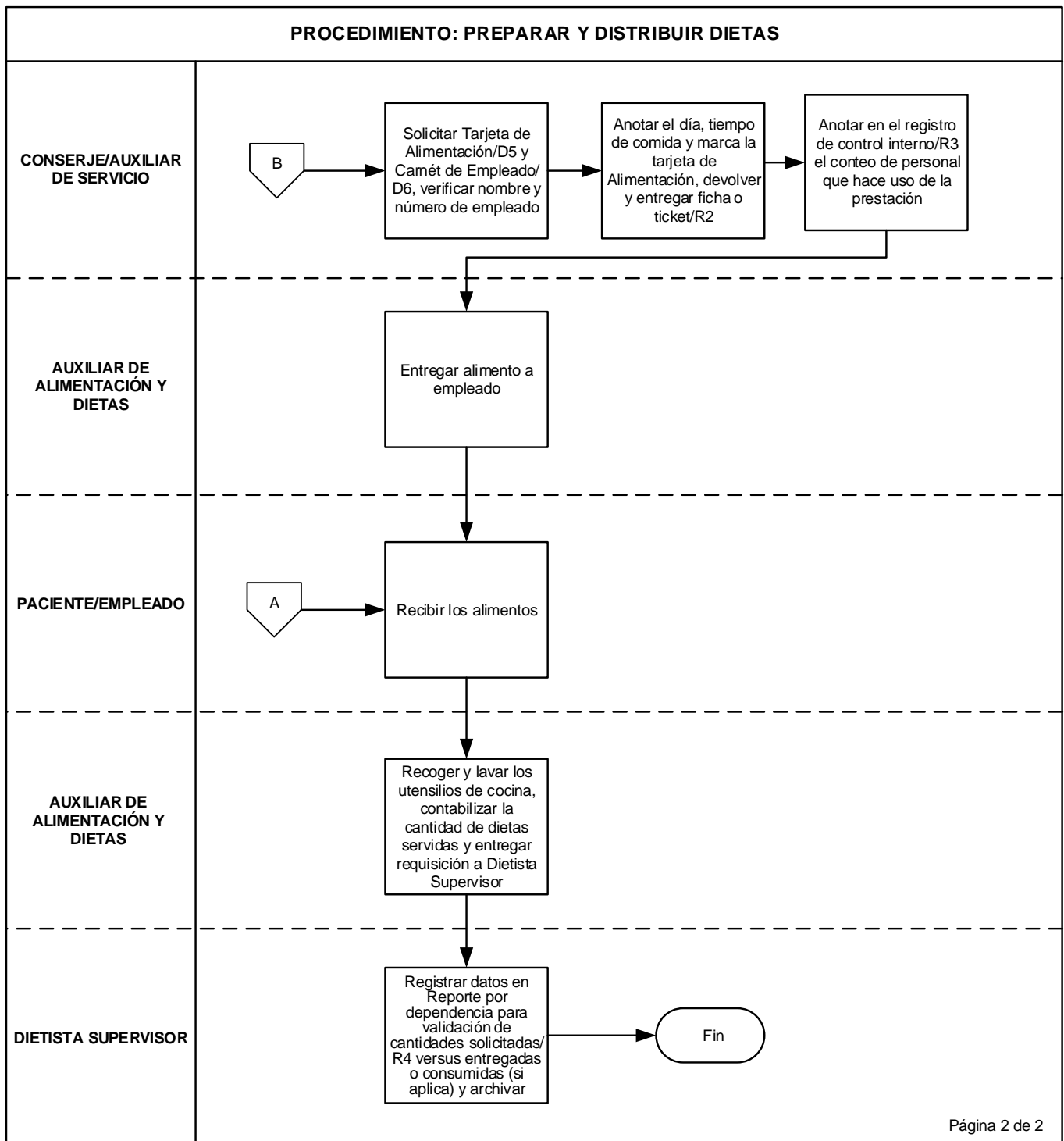





**NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES**

**DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN**

**PROCEDIMIENTO: PREPARAR Y DISTRIBUIR DIETAS**



	<b>NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS INSTITUCIONALES</b>
	<b>DEPENDENCIA: SECCIÓN ALIMENTACIÓN Y DIETAS, DEPARTAMENTO DE OPERACIÓN INSTITUCIONAL/CENTROS DE ATENCIÓN</b>

## 11 REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 3.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Solicitado por	Elaborado por	Autorizado por
Acuerdo D. G. N° 2003-05-0859	Departamento Desarrollo Institucional	Jefatura de Alimentación y Dietas
Fecha: Mayo 2003	Fecha: Noviembre 2003	Fecha: Noviembre 2003

#### REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Acuerdo de Consejo Directivo N° 2006-1548. DIC., Acta 3143	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. José Eduardo Avilés Flores	1.0
Fecha: Diciembre 2006	Fecha: Agosto 2008	Fecha: Agosto 2008	

MODIFICACIÓN: Actualización de normativas y procedimientos

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Licda. Laura María Bernal Funes	Licda. Josefina del Carmen Torres	Lic. René González	2.0
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 consumos 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.

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Licda. Laura María Bernal Funes y Licda. Luz de María Avelar Morán	Licda. Ruth Cecibel Recinos y Licda. Josefina del Carmen Torres	Dra. Celina Vásquez de Cáceres Lic. Jonnathan Salazar Serrano	3.0
Fecha: Febrero 2019	Fecha: Marzo 2020	Fecha: Septiembre 2020	

MODIFICACIÓN: Se ha implementa la gestión por procesos. Se incorpora al manual la ficha de procesos, ficha de riesgos y ficha de indicadores. Fusión de 9 procedimientos oficiales en 3; las normas de los procedimientos eliminados se integraron y distribuyeron en el diseño de los nuevos procedimientos consensuados y aprobados por los usuarios. El presente manual sustituye al Manual de Normas y Procedimientos Producción Institucional de Alimentación y Dietas a Nivel Central, oficializado en junio de 2016.