



---

**INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS**  
**SERVICIO DE ALIMENTACIÓN Y DIETAS EN**  
**CENTROS DE ATENCIÓN**



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN .....	3
PARTICIPANTES EN LA REVISIÓN DE LA NORMA .....	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: .....	8
2.1 Solicitud de Dietas .....	9
2.2 Recepción y Distribución de Dietas .....	14
2.3 Evaluación Nutricional .....	22
2.4 Contratación, Supervisión y Evaluación del Servicio de Alimentación .....	24
Anexo .....	30



NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud



### HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Junio de 2015

AUTORIZADO POR:



Dr. Benjamín P. Coello  
Subdirector de Salud



Dra. Evelyn D. Martínez de Calderón  
Jefe División Evaluación de la  
Calidad de Salud



Inga. Claudia Jenniffer Molina Moreño  
Jefe Unidad de Desarrollo  
Institucional

REVISADO POR:



Dra. Guadalupe del Carmen Henríquez de Araujo  
Jefe Departamento Monitoreo en Redes  
Integrales e Integradas de Salud



Ing. Efraín Eugenio Orantes  
Jefe Departamento de 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:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

### **PARTICIPANTES EN LA REVISIÓN DE LA NORMA**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1. Licda. Silvia Patricia Henríquez Platero	Nutricionista, Hospital General
2. Licda. Sandra E. Perdomo de Mejía	Dietista Supervisora, Hospital Médico Quirúrgico-Oncológico
3. Licda. Flor Villalta	Dietista Hospital Médico Quirúrgico Oncológico
4. Licda. Victoria del Carmen Martínez	Nutricionista, Hospital Médico Quirúrgico-Oncológico
5. Licda. Jeannette Guardado de Morán	Dietista Hospital Policlínico Roma
6. Licda. Karen Y González de García	Administrador, Hospital Policlínico Roma
7. Licda. Ana Albertina Franco	Dietista Supervisora, Hospital Amatepec
8. Licda. Mayra Gisselle de Santana	Nutricionista, Hospital 1º de Mayo
9. Licda. Beatriz de Martínez	Nutricionista, Hospital Policlínico Zacamil
10. Licda. Claudia Lorena Agreda Alfaro	Nutricionista, Hospital Policlínico Arce
11. Licda. Gracia María López de Morales	Dietista, Hospital Regional San Miguel
12. Licda. Diana Margarita Guerrero	Nutricionista, Hospital Regional San Miguel
13. Licda. María Cristina de Ramos	Nutricionista, Unidad Médica San Miguel
14. Licda. Maria Silvia Ferman Villatoro de Ramirez	Colaborador Administrativo, Hospital Regional de San Miguel
15. Lic. Felipe Hernandez	Administrador, Unidad Médica La Unión
16. Dr. Hugo Roberto Garcia Villegas	Director, Unidad Médica La Unión
17. Licda. Rosa Alicia Lainez de Cubias	Administradora, Unidad Médica Puerto el Triunfo
18. Dr. Ramón de Jesús Quintanilla Guzmán	Director, Unidad Médica Santiago de María
19. Licda. Guadalupe E. Mismith	Jefe Alimentación y Dietas, Hospital Regional de Sonsonate
20. Licda. Maria I. Figueroa Hernández	Jefe Alimentación y Dietas, Hospital Regional Santa Ana
21. Licda. Norma Esmeralda Abarca Mendoza	Nutricionista, Hospital Policlínico Planes de Renderos
22. Lic. Oscar Arevalo Serrano	Administrador, Unidad Médica Usulután
23. Licda. Delmy E. Mangandi Castillo	Nutricionista, Unidad Médica Usulután
24. Ing. Rutilio E. Argueta Cruz	Administrador, Unidad Médica Zacatecoluca
25. Licda. Karla Ruiz	Nutricionista, Unidad Médica Zacatecoluca
26. Ingá. Yanira Gómez	Colaborador Técnico en Salud, Departamento de Atención Ambulatoria
27. Inga. Roxana Iris Torres Almendares	Colaborador Técnico en Salud, Departamento de Atención Ambulatoria



NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

## REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

### VERSIÓN 2.0

#### CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Dirección General Nº 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 Nº 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 normativa y procedimientos

Acuerdo de Consejo Directivo Nº 2012	Licda. Josefina del Carmen Torres	Dr. Benjamín Coello	2.0
<b>Solicitado por</b>	<b>Elaborado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>VERSIÓN</b>
Fecha: Diciembre - 2014	Fecha: Abril - 2015	Fecha: Junio - 2015	

MODIFICACIÓN: Se incorporó al Manual los procedimientos: Recepción y Distribución de Dietas, Evaluación Nutricional, Contratación, Supervisión y Evaluación del Servicio de Alimentación. Este manual es de aplicación para los centros de atención que reciben dietas institucionales y los que compran servicios de alimentación.



## **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 serán 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:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

### 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

### **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**

Brindar a pacientes las dietas indicadas por los médicos y alimentación al personal de los centros hospitalarios que le corresponden dentro de su jornada laboral, de conformidad a lo estipulado en el Contrato Colectivo de Trabajo vigente; conservando la calidad y oportunidad requerida en la atención de alimentación y dietas.

#### **1.2 Normas Generales**

##### **Higiene y Seguridad**

1. El personal de Alimentación y Dietas, deberá cumplir con las normas de higiene y seguridad nacionales e internacionales requeridas en la preparación higiénica de los alimentos.

#### **2. Procedimientos Incluidos:**

- 2.1 Solicitud de Dietas
- 2.2 Recepción y Distribución de Dietas
- 2.3 Evaluación Nutricional
- 2.4 Contratación, Supervisión y Evaluación de Servicio Alimentación



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## **2.1 Solicitud de Dietas**

### **2.1.1 Normas del Procedimiento**

#### **Relativas a la Solicitud de Dietas para Pacientes**

1. El médico debe realizar visitas a paciente en los diferentes servicios de hospitalización de los centros de atención a nivel nacional y prescribir en cada Expediente Clínico la dieta a suministrar, según patología o diagnóstico realizado.
2. Todas las Requisiciones de Dietas de Pacientes, deberán cumplir con la indicación médica, debidamente revisado, firmado y sellado por la Enfermera (Jefe/Turno) que la elabora, así como sello del servicio, fecha y tiempo de comida.
3. Previo a la distribución de dietas a pacientes la Enfermera (Jefe/de Turno), deberá verificar al menos 2 horas antes de cada tiempo de comida: Estado del paciente, ingresos, traslados y egresos de cada servicio para confirmar cantidades evitando así dietas faltantes o sobrantes.
4. Todas las áreas de hospitalización deberán entregar al Servicio de Alimentación y Dietas y/o Nutricionista la Requisición de Dietas de Pacientes por cada tiempo de comida de conformidad a los horarios establecidos y necesidades específicas de cada centro de atención.
5. La Nutricionista o Dietista Supervisora debe revisar que la Requisición de Dietas de Pacientes esté completa según condiciones clínicas y nutricionales, posteriormente, estampará firma, nombre y sello. En su ausencia la Enfermera Supervisora, autorizará la requisición y notificará los cambios a Alimentación y Dietas Central/Local, a través del Vale de Consumo.
6. En casos especiales, fines de semanas, vacaciones y días festivos la Enfermera de Servicio deberá enviar la Requisición de Dietas de Pacientes a Alimentación y Dietas Central/Local.
7. Cada Servicio de Hospitalización resguardará las copias de todas las Requisiciones de Dietas de Pacientes y vales de consumo debidamente autorizados y sellados.
8. Cuando la Requisición de Dietas de Pacientes haya sido enviada a Alimentación y Dietas Central/Local para aprovisionamiento de dietas y a posteriori, surgieran cambios en la prescripción médica, traslado y cambio de cama, e ingreso y alta de pacientes, se utilizará el Vale de Consumo debidamente autorizado, justificado y documentado por Enfermera (Jefe/ de Turno).



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## **Relativas a la Solicitud de Alimentación para Empleados**

9. Las jefaturas de los diferentes servicios deben elaborar el Plan Mensual de Trabajo del mes siguiente, Informe de Personal con Derecho a Alimentación y enviar dicha documentación a la Administración o Recursos Humanos con quince días antes de la finalización del mes en curso.
10. El Administrador del Centro de Atención o Jefe de Recursos Humanos debe confirmar y validar la información proporcionada por las diferentes áreas de gestión interna mediante la comparación del Informe de Personal con Derecho a Alimentación contra los horarios de la jornada laboral establecidos en los Planes de Trabajo Mensual del Personal, mejorando así el control vigente determinado para elaborar las tarjetas de alimentación del personal.
11. La Tarjeta de Alimentación será de uso exclusivo del centro de atención que la emite y renovada mensualmente en base al Plan de Trabajo Mensual del Personal, considerándose intransferible y en caso de su extravío, el personal deberá solicitar a Encargado de Recursos Humanos y/o Administrador del centro de atención la renovación, quienes deben firmar y/o colocar facsímil y sellar la Tarjeta de Alimentación, previa concientización del buen uso de los recursos institucionales.
12. El Administrador del centro de atención debe autorizar mensualmente, a través de nota y/o vale de consumo, el retiro de alimentos del comedor de empleados del personal (Incluye personal médico, paramédico, recursos auxiliares de apoyo que laboran en áreas de gestión como: UCI, Terapia Endovascular, Gastroenterología, Banco de Sangre, Rayos X, Trasplante Renal, Sala de Operaciones, Servicios Generales, entre otros; quienes ejecutan procedimientos médicos diagnósticos y terapéuticos, estos varían y son específicos para cada centro de atención), que por su horario de trabajo no gozan de la pausa alimenticia y tienen que trasladar las raciones a sus lugares de trabajo.
13. El Administrador y/o Jefe de Recursos Humanos, debe enviar la tercera semana de cada mes al Servicio de Alimentación y Dietas Central/Local el consolidado mensual de las dietas a servir por día y por tiempo de comida, presentado por las jefaturas de los servicios del centro de atención.
14. El Jefe de Alimentación y Dietas Central/Local, debe revisar, el Informe de personal con derecho a alimentación general emitido por cada centro de atención, para establecer las cantidades diarias de dieta a producir.

### **2.1.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Solicitud de Dietas para Pacientes**

##### **Médico**

1. Realiza visita a paciente y prescribe en Expediente Clínico la dieta a suministrar.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

### **Enfermera**

2. Verifica en cada expediente Clínico la dieta y transcribe indicación médica en Requisición de Dietas de Pacientes.

### **Auxiliar de Servicio**

3. Recopila de los diferentes servicios hospitalarios la Requisición de dietas de pacientes y entrega a Nutricionista para la revisión correspondiente.

### **Dietista/Nutricionista/Delegado**

4. Revisa, autoriza y envía Requisición de dietas de pacientes al Servicio Alimentación y Dietas y archiva requisición.

### **Solicitud de Alimentación para Empleados**

#### **Jefaturas de Servicios del Centro de Atención**

5. Elabora el Informe de Personal con derecho a Alimentación según el Plan de Trabajo Mensual.

#### **Administrador Centro de Atención**

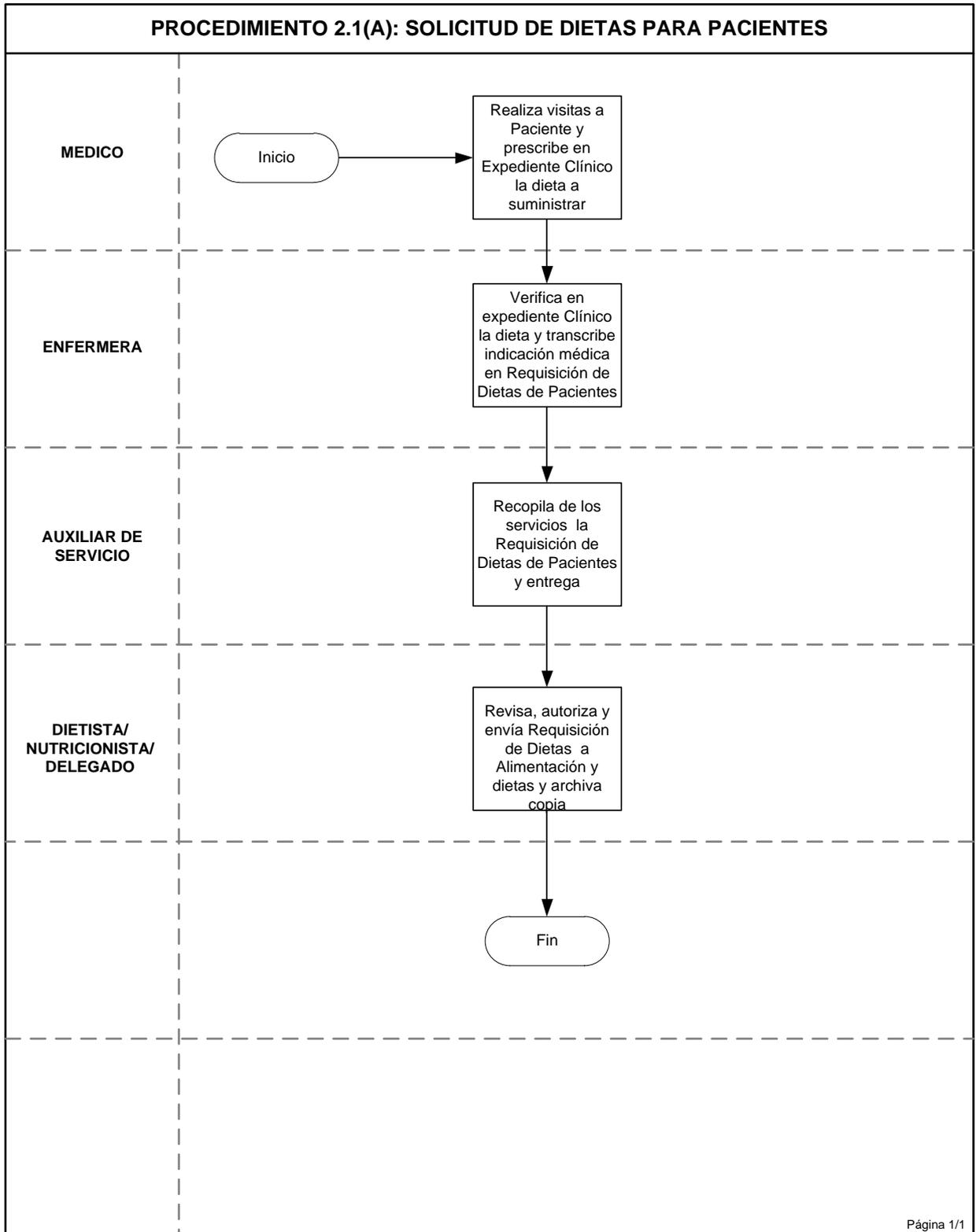
6. Verifica, autoriza y remite a Sección Alimentación y Dietas el Informe de personal con derecho a Alimentación a Jefe de Alimentación y Dietas Central/Local.
7. Elabora Tarjetas de Alimentación y distribuye a cada servicio.

#### **Jefe Alimentación y Dietas Central/Local/Nutricionista/Dietista/Colaborador Administrativo I**

8. Revisa y registra el Informe de Personal con derecho a Alimentación.
9. Determina cantidad de raciones a producir para atender requerimientos.



### 2.1.3 Diagrama de Flujo

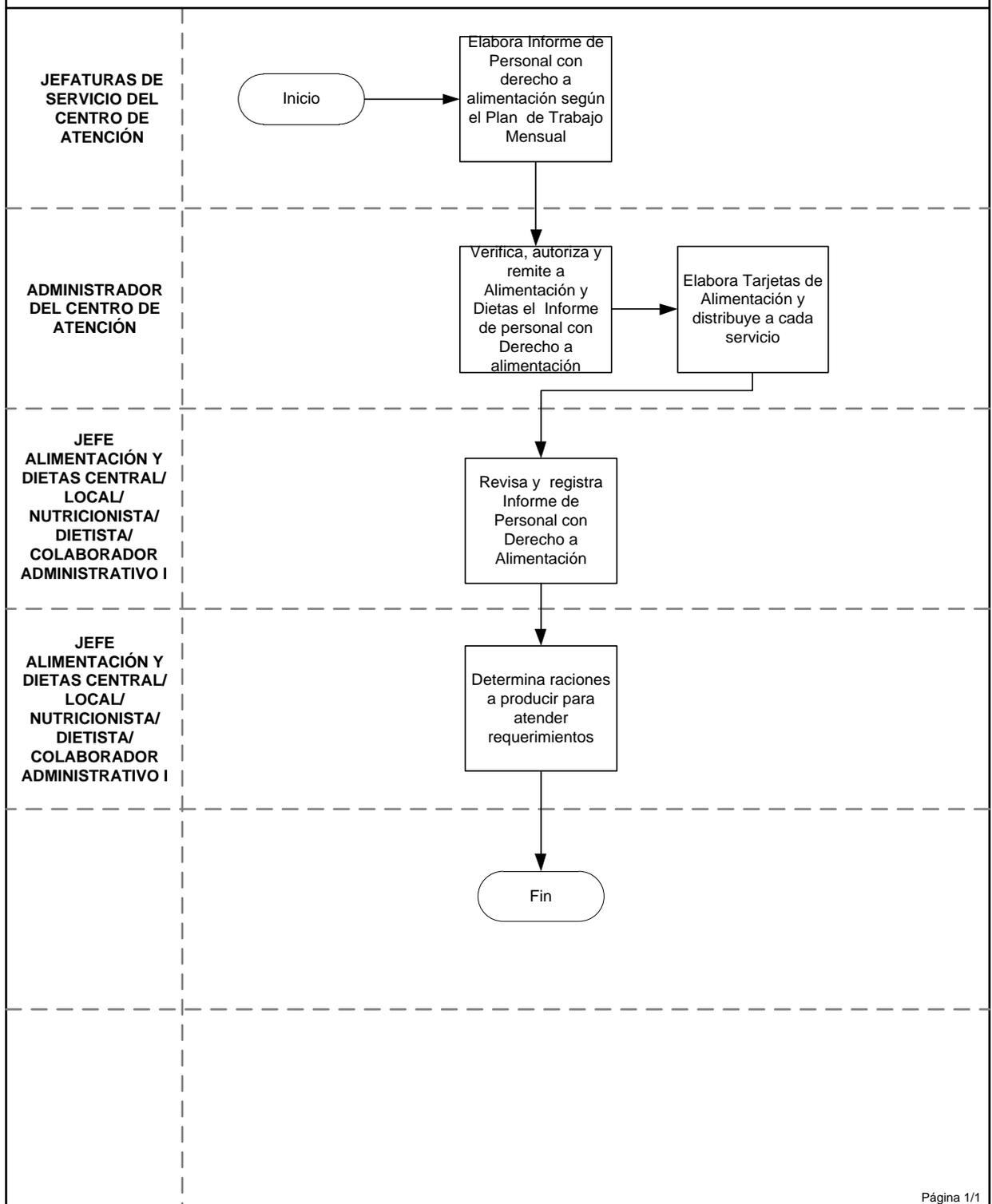




NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

### PROCEDIMIENTO 2.1(B): SOLICITUD DE ALIMENTACIÓN PARA EMPLEADOS





## **2.2 Recepción y Distribución de Dietas**

### **2.2.1 Normas del Procedimiento**

#### **Relativas a la Recepción de Dietas y Alimentación**

1. En casos especiales de centros de atención que tengan Nutricionistas como recurso único, fines de semana, vacación, festivos y/o cenas; el personal de enfermería colaborará con la supervisión de la distribución correcta de las dietas.
2. La Nutricionista debe registrar y actualizar el total de dietas solicitadas y servidas, posteriormente elaborará el resumen de raciones servidas por tiempo de alimentación y/o reporte de dietas servidas a pacientes por tiempo de comida y tipo de dieta.
3. La Nutricionista debe constatar que el Auxiliar de Alimentación ejecute su trabajo con las normas de calidad establecida, use y conserve los implementos de trabajo y uniforme completo para el desempeño de sus funciones.
4. La Enfermera está autorizada para elaborar el Vale de Consumo cuando surjan modificaciones en la prescripción de dietas, detectadas en la fase de distribución y supervisión de las dietas y según la necesidad del servicio.

#### **Relativas a la Distribución de Dietas de Pacientes**

5. El personal de enfermería o persona designada, deberá verificar la disponibilidad de mesas puente para cada cama de paciente; de igual manera, que estén limpias y libres de objetos al momento de servir los alimentos y que no sean utilizadas para otros fines que puedan generar contaminación.
6. La Nutricionista y/o Dietista hospitalaria debe supervisar y controlar el ensamblaje, distribución, aceptación y tolerancia de los alimentos proporcionados a Pacientes según esquemas de dietas especiales.
7. La Nutricionista y/o Dietista hospitalaria deberá coordinar con la Dietista de Turno en donde se elaboran los alimentos, la adición o disminución de número de dietas y enviar los vales de consumo debidamente autorizados de las dietas que se han incorporado.
8. Todos los cambios generados por nuevas prescripciones médicas, ingresos, cambios de cama de pacientes, etc. Deberán ser notificados por Enfermera al Auxiliar de Alimentación y Dietas (Alimentación y Dietas Local).
9. Las cantidades de raciones faltantes en la distribución de alimentos deberán ser solicitadas por Nutricionista y/o Dietista Hospitalaria a Dietista responsable de la supervisión de la producción de los alimentos.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

10. El tiempo máximo que permanecerá servida una dieta para pacientes, deberá ser de dos horas; una vez cumplido ese tiempo, será descartada. Los sobrantes o desperdicios de las dietas manipuladas por los pacientes, deberán ser desechadas por el centro de atención y por ningún motivo podrán ser recicladas.
11. El centro de atención, deberá proporcionar el espacio físico para la distribución de los alimentos, así como el equipo que sea necesario para brindar adecuadamente el servicio, excepto los implementos para la distribución de los alimentos.
12. La Dietista/Nutricionista hospitalaria debe revisar las dietas servidas y consolidar las dietas de pacientes y detalle diario de dietas servidas, asimismo verificar, modificar y autorizar los menús cíclicos de dietas corrientes y especiales.
13. La Enfermera Supervisora o persona designada en ausencia de la Dietista Nutricionista Hospitalaria será la responsable de autorizar las dietas para pacientes.
14. La Enfermera/Dietista/Nutricionista debe coordinar y supervisar diariamente que el Auxiliar de Alimentación del Servicio de Alimentación y Dietas Local realice la distribución de los alimentos a los pacientes en cada servicio de hospitalización, previa identificación del nombre del paciente, número de cama y dieta solicitada, según lo establecido en la requisición de dietas.
15. Los pacientes ingresados y que son referidos a otros centros de atención para: Interconsultas, exámenes de laboratorio y gabinete, y que en su permanencia abarque el tiempo para tomar sus alimentos, estos deberán ser solicitados por el acompañante (motorista, enfermera, camillero, entre otros) a Enfermera Supervisora del área involucrada o Trabajadora Social del centro de atención.

### **Relativas a la Distribución de Alimentos a Empleados**

16. Se otorgará la prestación a todos los empleados permanentes e interinos debidamente contratados, siempre y cuando el tiempo durante el cual debieran tomar sus alimentos, quede comprendido en su jornada de trabajo (Cláusula N° 27 Sustituciones, Contrato Colectivo de Trabajo vigente).
17. Las jefaturas de los servicios deberán verificar que la programación de trabajo y horarios no coincida con el inicio o fin de la jornada con pausas alimenticias.
18. Se otorgará el beneficio de alimentación únicamente a empleados que cuentan con jornada continua de 6 horas o más.



**NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención**

**DEPENDENCIA: Subdirección de Salud**

19. Únicamente podrán gozar de la prestación alimenticia el personal institucional, siendo indispensable que el empleado se identifique ante el Encargado del Control de la Tarjeta de Alimentación y presente dicha Tarjeta y Carné de Empleado al momento de solicitar su alimentación a efecto de establecer el control efectivo de las dietas entregadas.
20. La Tarjeta de Alimentación es el documento oficial establecido para la entrega de dietas alimenticias al personal.
21. Es responsabilidad de la Administración del centro de atención, Encargado de Recursos Humanos o delegado confirmar y validar la información proporcionada por las diferentes áreas de gestión interna, mediante la comparación del Informe de Personal con Derecho a Alimentación contra los horarios de la jornada laboral establecidos en los planes de trabajo mensual del personal, mejorando así el control vigente determinado para elaborar las tarjetas de alimentación del personal, eliminando a empleados que no tienen derecho.
22. El Director o Administrador del Centro de Atención deberá asignar un recurso (Encargado del Control de la Tarjeta de Alimentación) independiente al Servicio de Alimentación y Dietas de cada hospital, para controlar el ingreso y el derecho al otorgamiento de las dietas al personal, en todos los tiempos de comida durante todo el año (incluye días festivos, fines de semana y nocturnidad), anotar el día y tiempo de comida de la Tarjeta de Alimentación y devolverla al personal, así como anotarlo en el registro de control interno de cada centro de atención. Este recurso deberá permanecer en las instalaciones del comedor durante el tiempo estipulado para la distribución de las dietas.
23. El Encargado del Control de la Tarjeta de Alimentación, deberá registrar las inconsistencias surgidas en la distribución de dietas al personal y reportar a Alimentación y Dietas Local de cada Centro de Atención.
24. El Jefe de Alimentación y Dietas Central debe verificar que el formulario Envío y Devolución de Alimentos de Personal se complete con las cantidades exactas de alimentos a distribuir, de acuerdo a la unidad de medida establecida y al menú respectivo. En caso de ser requerido, los centros de atención solicitantes de alimentos deberán registrar en el campo de observaciones: Faltantes, sobrantes, adiciones, complementos, modificaciones, ajustes de alimentos y posterior a la distribución de los alimentos, deben retornarlo a Alimentación y Dietas para el resguardo respectivo.
25. El retiro de las dietas en el comedor será personal, por tal razón queda prohibido retirar raciones de dietas de otros empleados, excepto en casos autorizados por la jefatura inmediata.
26. El Administrador, Nutricionista y/o Dietista Supervisora del centro de atención, deberá enviar al Jefe de Alimentación y Dietas, un ajuste a la cantidad de dietas a servir al personal cuando existan variaciones durante el mes (Licencias, permisos, entre otros).



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

27. Los profesionales que prestaren sus servicios al Instituto, bajo la modalidad de compra de servicios, estarán sujetos a las condiciones establecidas en el instrumento de contratación suscrito y en el Acuerdo de Dirección General.
28. La prestación alimenticia para los médicos residentes estará normada de conformidad al Reglamento del Programa de Médicos y Odontólogos Residentes del ICSS.
29. Los trabajadores nombrados en forma interina presentarán su Tarjeta de Alimentación y Carné de Empleado provisional correspondiente.
30. Al personal que se le proporcione alimentación (especie) no tendrá derecho al subsidio (monetario).
31. La Dietista Supervisora, Nutricionista y/o delegado del centro de atención es la responsable de supervisar y controlar la distribución de los alimentos proporcionados a personal.
32. Las jefaturas de servicios en coordinación con la Administración Local y Dietista Supervisora/Nutricionista, deberán notificar a los empleados el horario y requisitos para recibir los alimentos y colocar avisos para recordatorio a los empleados.
33. El centro de atención que recibe alimentación, deberá proporcionar el espacio físico para la distribución de los alimentos, excepto los implementos o equipos requeridos en el despacho de los alimentos.
34. La Tarjeta de Alimentación deberá estar libre de borraduras, testaduras, enmendaduras, tachaduras, caso contrario no podrán servirse las Dietas solicitadas, de igual manera se procederá cuando el empleado presente la tarjeta estrujada, rota, sucia, manchadas o contaminadas.

## **2.2.2 Descripción del Procedimiento**

### **Jefe de Alimentación y Dietas/Nutricionista/Dietista**

1. Verifica el horario de recepción de las dietas.
2. Supervisa el ensamblaje de dietas considerando las características organolépticas y rotulación correcta de la bandeja según requisición de dietas.
3. Verifica la distribución de dietas del carro transportador/térmico a la bandeja, sea en porciones y medidas estandarizadas de alimentos.
4. Supervisa al Auxiliar de Alimentación en coordinación con Enfermera en la distribución de dietas.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

### **Si la Distribución de dietas es para pacientes**

#### **Dietista /Nutricionista Local**

5. Gira instrucciones al personal Alimentación y Dietas Central/Local para el traslado de los alimentos a los Servicios de Hospitalización.

#### **Alimentación y Dietas Central/Local**

6. Revisa y distribuye los alimentos a los Servicios Hospitalarios.

#### **Dietista/Nutricionista Local/Enfermera**

7. Verifica con Enfermera el nombre del paciente, número de cama y la dieta solicitada autorizando la entrega a cada paciente.

#### **Paciente**

8. Recibe y consume los alimentos.

### **Alimentación y Dietas y/o Auxiliar de Servicio**

9. Recoge y retira desechables y desperdicios alimenticios.

### **Si la Distribución de alimentación es para empleados**

#### **Dietista Supervisora/Nutricionista**

10. Recibe los alimentos elaborados y realiza supervisión de la cantidad y presentación de los alimentos a servir a los empleados.

#### **Auxiliar de Alimentación**

11. Revisa y traslada alimentos a los comedores.

### **Encargado del Control de la Tarjeta de Alimentación**

12. Solicita Tarjeta de Alimentación a Empleado y Carné de Empleado.
13. Verifica el nombre y número de empleado en la Tarjeta de Alimentación y en el Carné de Empleado.
14. Anota el día y el tiempo de comida en la Tarjeta de Alimentación.
15. Anota en la hoja Detalle diario de alimentación la cantidad según el tiempo de comida servidos en el comedor.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

16. Devuelve Tarjeta de Alimentación y entrega Ticket de Alimentación al Empleado.

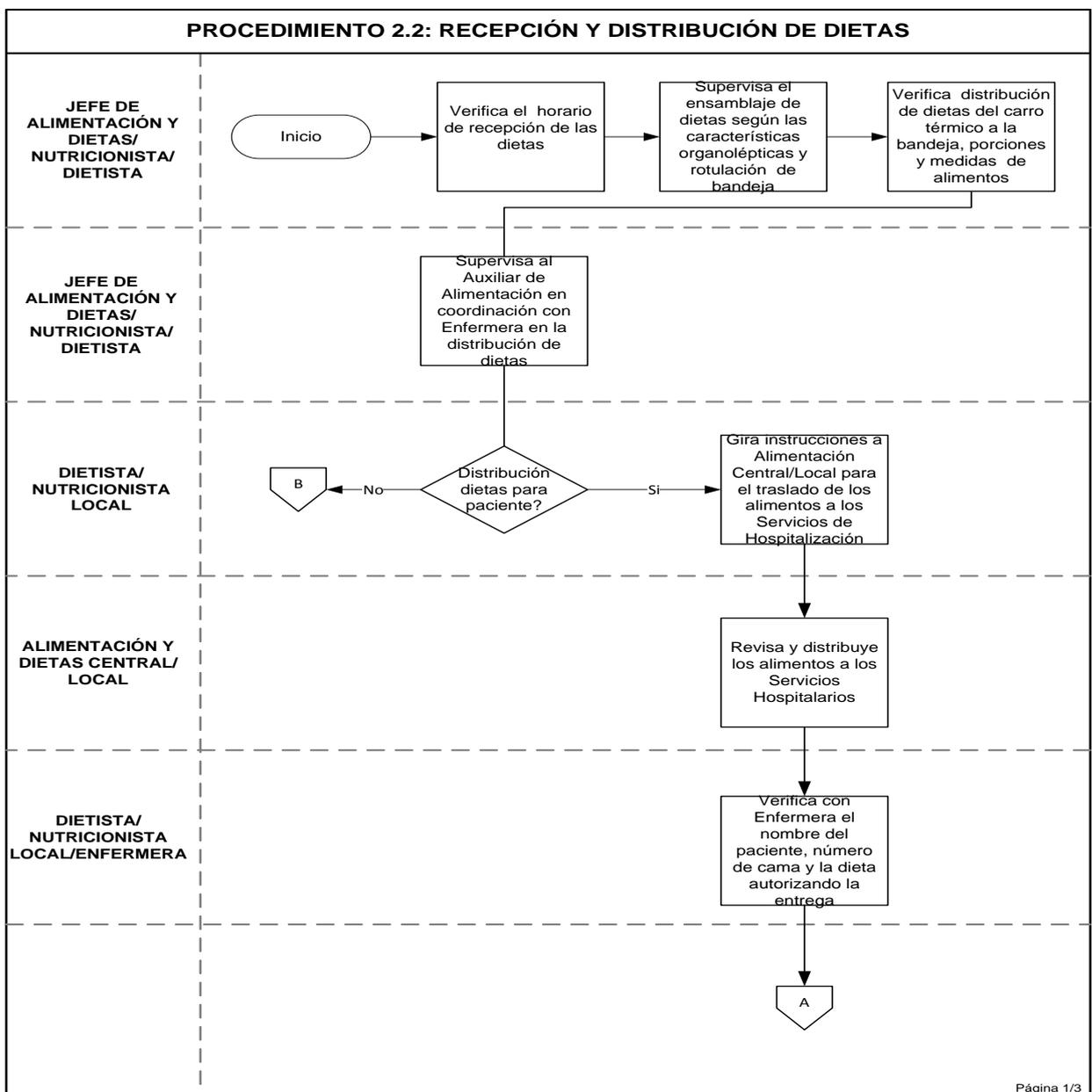
**Auxiliar de Alimentación**

17. Entrega alimento a empleado contra Ticket de Alimentación.

**Empleado**

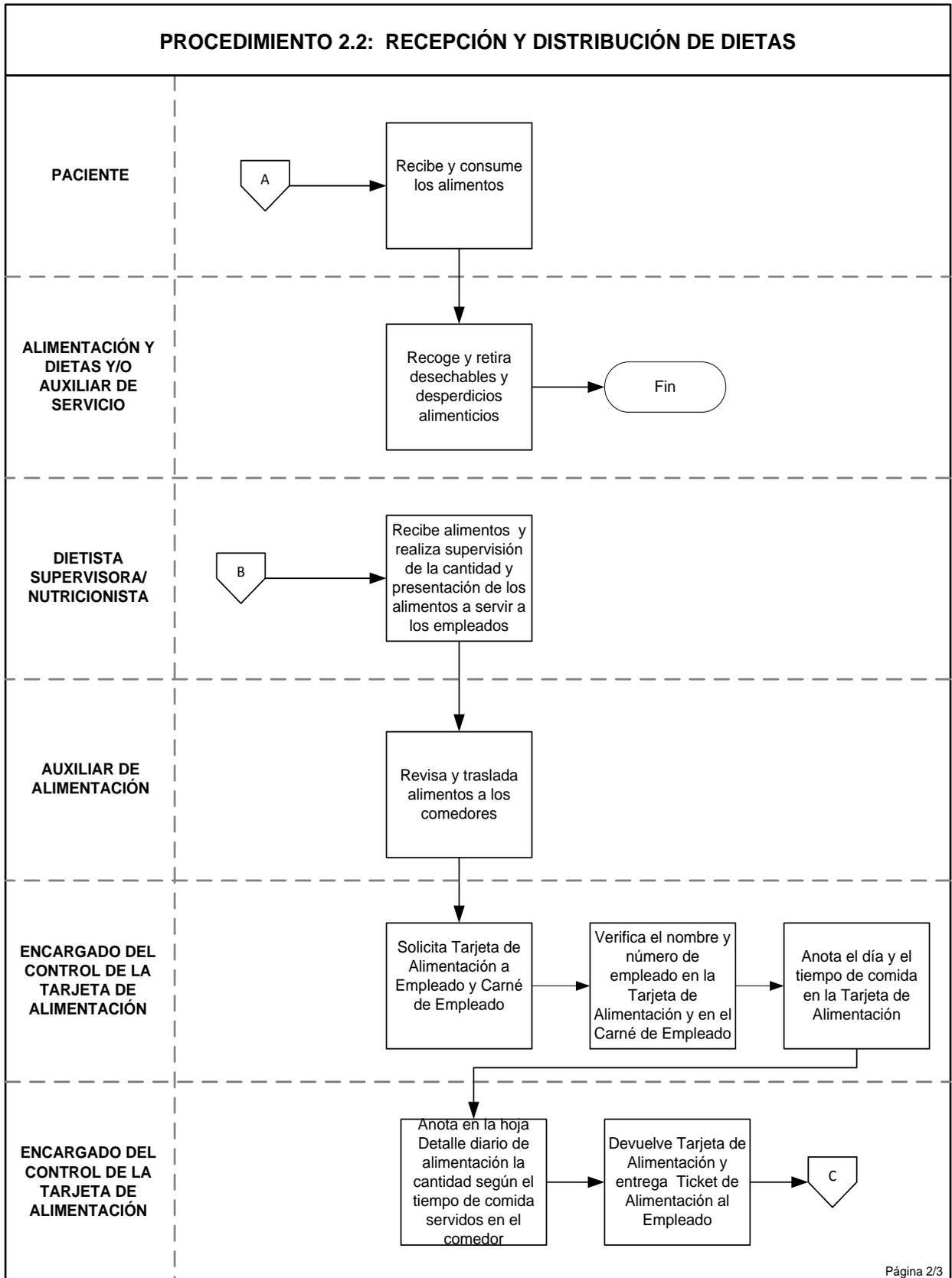
18. Recibe y consume los alimentos.

**2.2.3 Diagrama de Flujo**





### PROCEDIMIENTO 2.2: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DIETAS

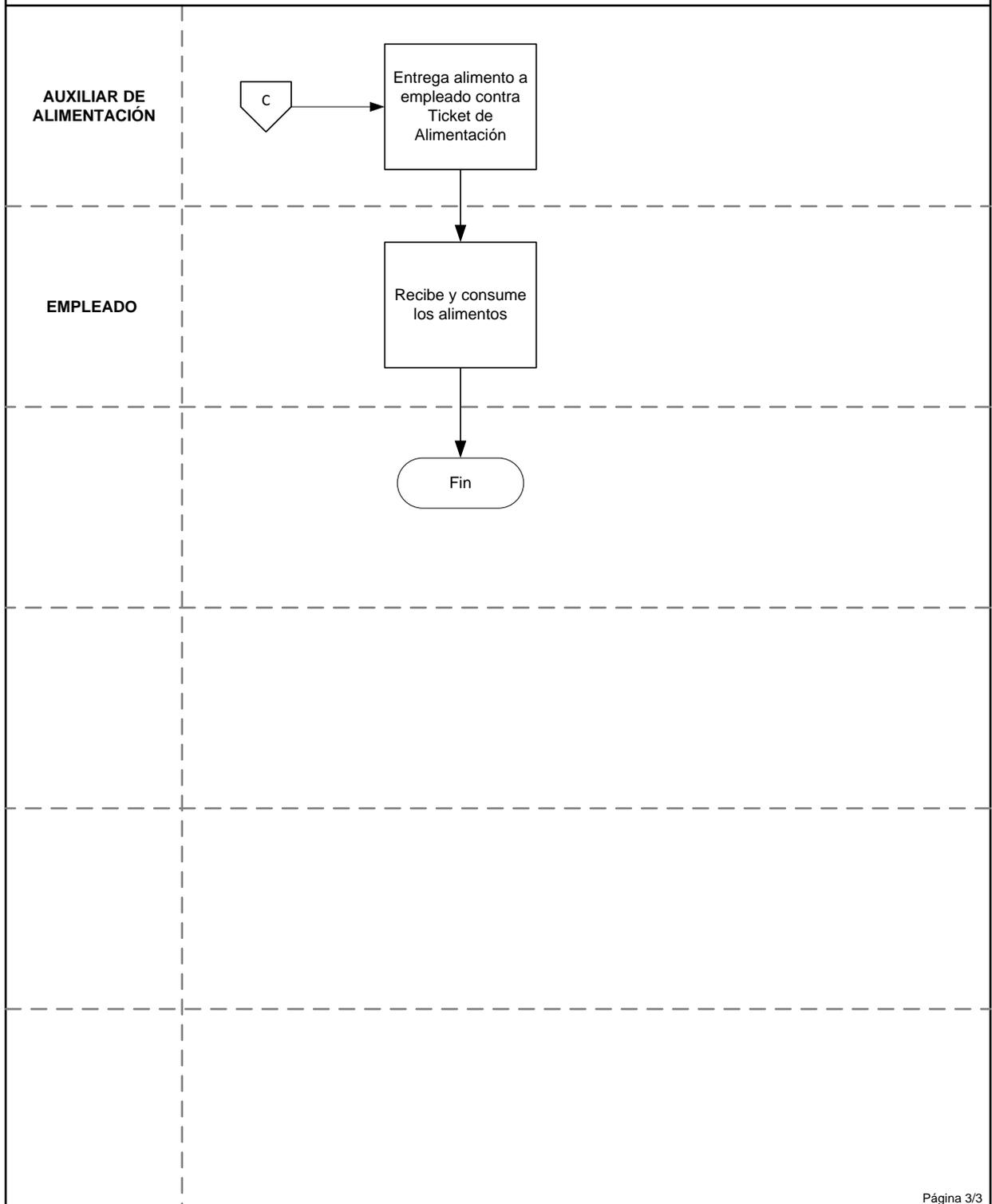




NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

### PROCEDIMIENTO 2.2: RECEPCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE DIETAS





**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## **2.3 Evaluación Nutricional**

### **2.3.1 Normas del Procedimiento**

1. La Evaluación Nutricional se realiza para pacientes que necesitan intervención inmediata (Diabéticos descompensados, hipertensos y sus derivaciones, accidentes cerebro vasculares, insuficiencia renal crónica, desnutrición del adulto, insuficiencias cardíacas congestivas, politraumatismos, cirugías diversas, pacientes, oncológicos, entre otros) y que ameritan dietas restrictivas en algún nutriente o dietas modificadas en consistencia, (pacientes alimentados por sondas con licuados artesanales y/o fórmulas enterales con productos farmacéuticos, etc.).
2. La Nutricionista debe realizar diariamente la evaluación nutricional del paciente (atendiendo indicaciones médicas y/o identificación sentida del paciente en el servicio de hospitalización asignado) por medio de interconsulta y en forma individualizada, utilizando el formulario Solicitud de Interconsulta, Evaluación Preoperatoria, Referencia a Odontología General.
3. En casos especiales la Nutricionista referirá al paciente a su tratamiento dietoterapéutico ambulatorio en los centros de adscripción correspondiente.

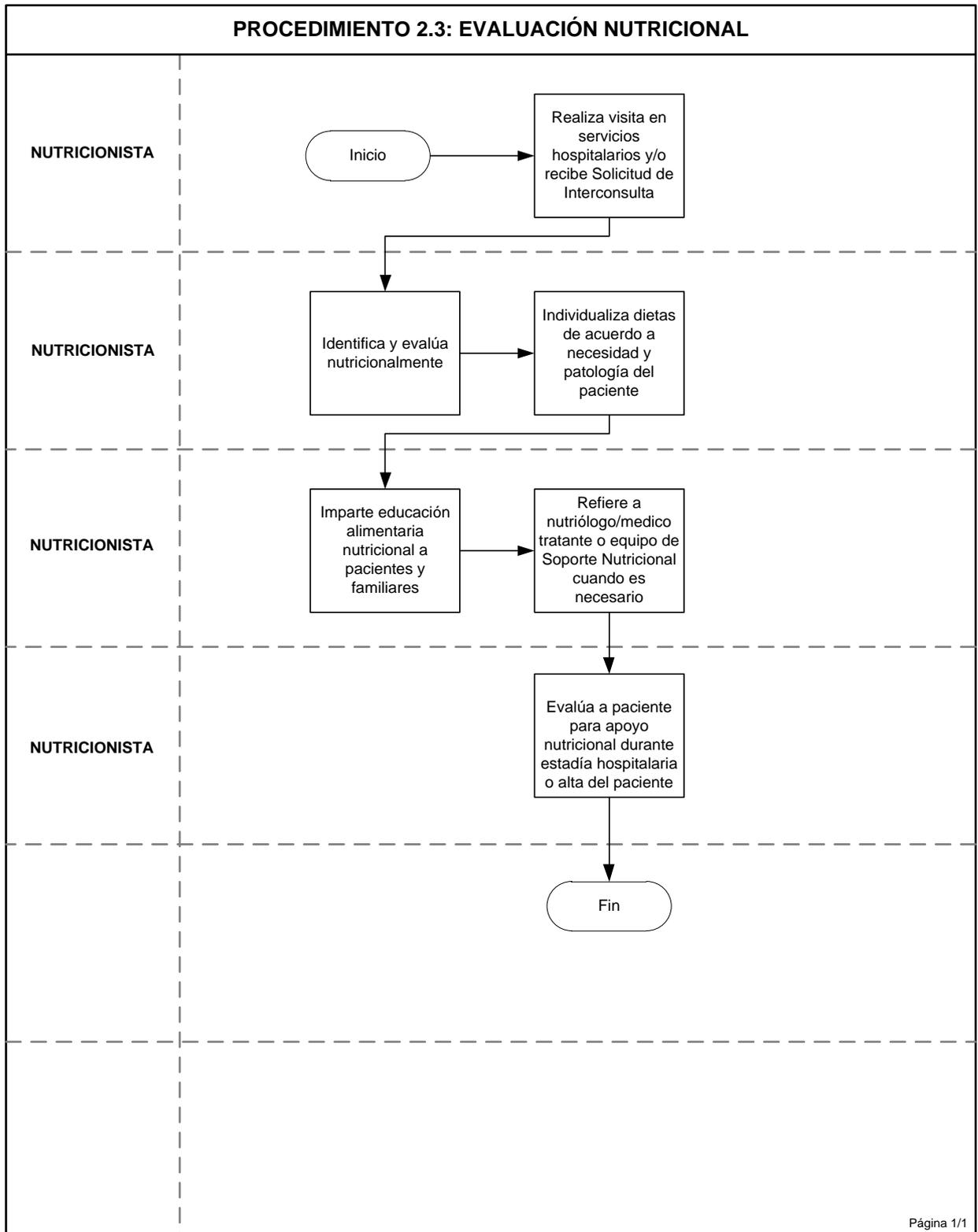
### **2.3.2 Descripción del Procedimiento**

#### **Nutricionista**

1. Realiza visita en servicios hospitalarios, recibe Solicitud de Interconsulta, Evaluación Preoperatoria, Referencia a Odontología General y procedimientos.
2. Identifica y evalúa nutricionalmente.
3. Individualiza dietas de acuerdo a necesidad y patología del paciente.
4. Imparte educación alimentaria nutricional a pacientes y familiares.
5. Refiere a nutriólogo/médico tratante o equipo de soporte nutricional, cuando es necesario.
6. Evalúa a paciente para apoyo nutricional correspondiente durante estadía hospitalaria o alta del paciente.



### 2.3.3 Diagrama de Flujo





**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## **2.4 Contratación, Supervisión y Evaluación del Servicio de Alimentación**

### **2.4.1 Normas del Procedimiento**

#### **Relativas a la Contratación del Servicio de Alimentación**

1. El Administrador del Contrato y/o delegado debe gestionar oportunamente la contratación de compra del servicio de alimentos en centros de atención.
2. El Administrador del contrato y/o delegado en coordinación con Dietista, Nutricionista, deberá presupuestar las necesidades a considerar en las gestiones de compra para el siguiente año, de conformidad al consumo histórico y proyecciones de demanda del centro de atención.
3. El Administrador del Contrato y/o delegado debe elaborar el Acta de Recepción para el respectivo trámite de pago, a través del SAFISSS por los servicios brindados, la cual se firmará dejando copias en archivo y tomando en consideración el Informe Mensual Consolidado de Dietas Servidas enviadas por la contratista. (documentos que pueden ser archivados en formato digital).
4. El Administrador del Contrato y/o delegado, debe llevar controles mensuales y anuales de dietas servidas, tomando como respaldo los requerimientos recibidos de cada servicio hospitalario.
5. La Dietista, Nutricionista y/o Enfermera, al finalizar la entrega de alimentación, en coordinación con el designado de la contratista hará un chequeo entre las dietas solicitadas y las dietas servidas, registrándolo en el Reporte de Dietas Servidas, para efectos de pago.
6. El Administrador del Contrato, Dietista Supervisora, Nutricionista y/o Delegado aplicará para el seguimiento, supervisión y consulta, los documentos contractuales y normativa vigente: La Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, Bases de Licitación, el contrato, MNP UACI, Administración de Contratos. Enviando a UACI todos los documentos que sean requeridos para el monitoreo del contrato (orden de inicio, incumplimientos, etc.)
7. Todo incumplimiento o irregularidades o faltas graves al contrato, tanto en la entrega del suministro del servicio de alimentos, calendarización establecida, y calidad, deberán ser notificados al Administrador del Contrato, Director y/o Administrador, quienes a su vez, informarán oportunamente al contratista para superar las observaciones. De no ser superadas se informará a Departamento de Contratos y Proveedores de UACI, para dejar constancia de la satisfacción o insatisfacción del servicio e incluirlo en Acta de Recepción y en reporte respectivo el incumplimiento del contrato.
8. El personal institucional debe respetar los menús establecidos y los lineamientos contractuales de la compra del servicio.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

9. Para la distribución de dietas de pacientes, la contratista deberá solicitar a los servicios de los centros de atención la Requisición de Dietas de Pacientes a Servir por tiempo de comida y el Detalle Mensual de Dietas Servidas para personal.
10. En la fase de distribución de alimentos al personal este deberá anotar su nombre, número de empleado y firma en el Libro de Control Interno, para efectos de pago al contratista.
11. Para realizar el control del derecho y otorgamiento a la prestación alimenticia el empleado deberá presentar la Tarjeta de Alimentación y carné de empleado a Encargado del Control en el comedor de empleados.

### **Relativas a la Supervisión y Evaluación del Servicio de Alimentación**

12. El registro mensual de supervisión y la notificación oportuna al Administrador/Director, (en caso de ser requerido), debe ser realizado por la Dietista, Nutricionista y/o Enfermera.
13. Las visitas periódicas durante el periodo contractual para verificar la planta física de la contratista (instalaciones, equipo, instrumentos, materiales e insumos), control de la producción (manipulación, calidad e higiene en la preparación de alimentos), debe ser realiza por Dietista y/o Nutricionista en coordinación con Epidemiólogo, Jefatura de Enfermería y/o Administrador del Contrato, emitiendo un informe de los resultados de la visita realizada y posteriormente remitirlo al Director y/o Administrador del centro de atención.
14. Dietista, Nutricionista y/o Enfermera deberá constatar el funcionamiento oportuno y efectivo del servicio de alimentación y dietas (puntualidad en la entrega y cantidad exacta de las dietas), asimismo verificar el retiro de desperdicios, material descartable, basura y limpieza de las áreas asignadas de pacientes.
15. La toma de muestras al azar de alimentos recibidos y degustar las diferentes dietas para constatar las cualidades organolépticas del alimento (sabor, temperatura, olor, consistencia, etc.) y posteriormente, anotar el resultado en registro de control interno, asimismo el rechazo de los alimentos que no cumplan con lo requerido y gestionar con la contratista la sustitución inmediata de otro alimento con similar composición nutricional, será realizado por la Nutricionista y/o Dietista. En los centros de atención donde no exista el recurso antes mencionado será realizado por la Enfermera.
16. Nutricionista, Dietista Enfermera y/o delegado debe elaborar, firmar y enviar el Resumen Mensual de Raciones Servidas por Tiempo de Alimentación a Dirección y/o Administración del centro de atención, para confirmación del cobro por parte de la contratista. En los centros de atención donde no exista este recurso será realizado por la Enfermera y/o delegado.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

17. Administrador del Contrato y/o Delegado debe elaborar Acta de Recepción en base al Informe Mensual de Dietas Servidas, el cual es anexado a la Factura para trámite de pago y posteriormente, al expediente de la contratista junto con la documentación del pago recibido (Informe de Dietas Servidas, Facturas de Pago y Acta de Recepción del servicio recibido) y copia de documentos (Acta de Recepción y Factura) a Departamento de Contratos y Proveedores de UACI.
18. Dirección y/o Administrador del centro de atención debe delegar un recurso (Trabajador Social, Educador en Salud, Comité Local de la Calidad, Punto Seguro o delegado, entre otros) para realizar encuestas y/o entrevista al paciente para determinar el nivel de aceptación (sondeo de opinión sobre la aprobación de la Alimentación servida) de las dietas entregadas.
19. El registro de control para la distribución de alimentos al personal se realizará a través de la tarjeta de alimentación, la cual es indispensable para otorgar el derecho a la alimentación. Y se utilizará para efectos de pago a la contratista el Libro de control de dietas servidas.

## **2.7.2 Descripción del Procedimiento**

### **Jefaturas/Dietista/Nutricionista/Delegado**

1. Planifica necesidades anuales en base al histórico de consumos, remite a UPLAN, quien consolida las necesidades de todos los centros y remite a UACI.
2. Revisa los términos técnicos e integra a la base de licitación.

### **Administrador del Contrato**

3. Analiza los términos contractuales y da cumplimiento a cada uno de ellos, incluyendo girar orden de inicio a Suministrante, en caso sea establecido en el contrato.
4. Realiza administración, seguimiento y evaluación del contrato, enviando las notificaciones oportunamente a UACI sobre el cumplimiento o incumplimiento por parte del suministrante.

### **Nutricionista/Dietista/Enfermera**

5. Realiza supervisión de la recepción de dietas (hora de llegada) de la contratista al centro de atención en cada tiempo de comida.
6. Efectúa pruebas a la alimentación antes de ser servida al paciente.



**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

### **Contratista**

7. Sirve las raciones alimentarias (para pacientes en base a Requisición de dietas y de personal en base a Informe de Personal con Derecho a Alimentación).
8. Coloca las dietas en áreas indicadas por Nutricionista/Dietista/Enfermera.
9. Entrega las dietas de pacientes en los diferentes servicios hospitalarios de conformidad a Requisición de dietas.

### **Nutricionista/Dietista/Enfermera/Delegado**

10. Supervisa el despacho de las raciones alimentarias en cada tiempo de comida.
11. Contabiliza las dietas servidas en cada tiempo de comida y consolida el total de dietas mensuales.
12. Gestiona con la contratista la emisión de la factura correspondiente.

### **Contratista**

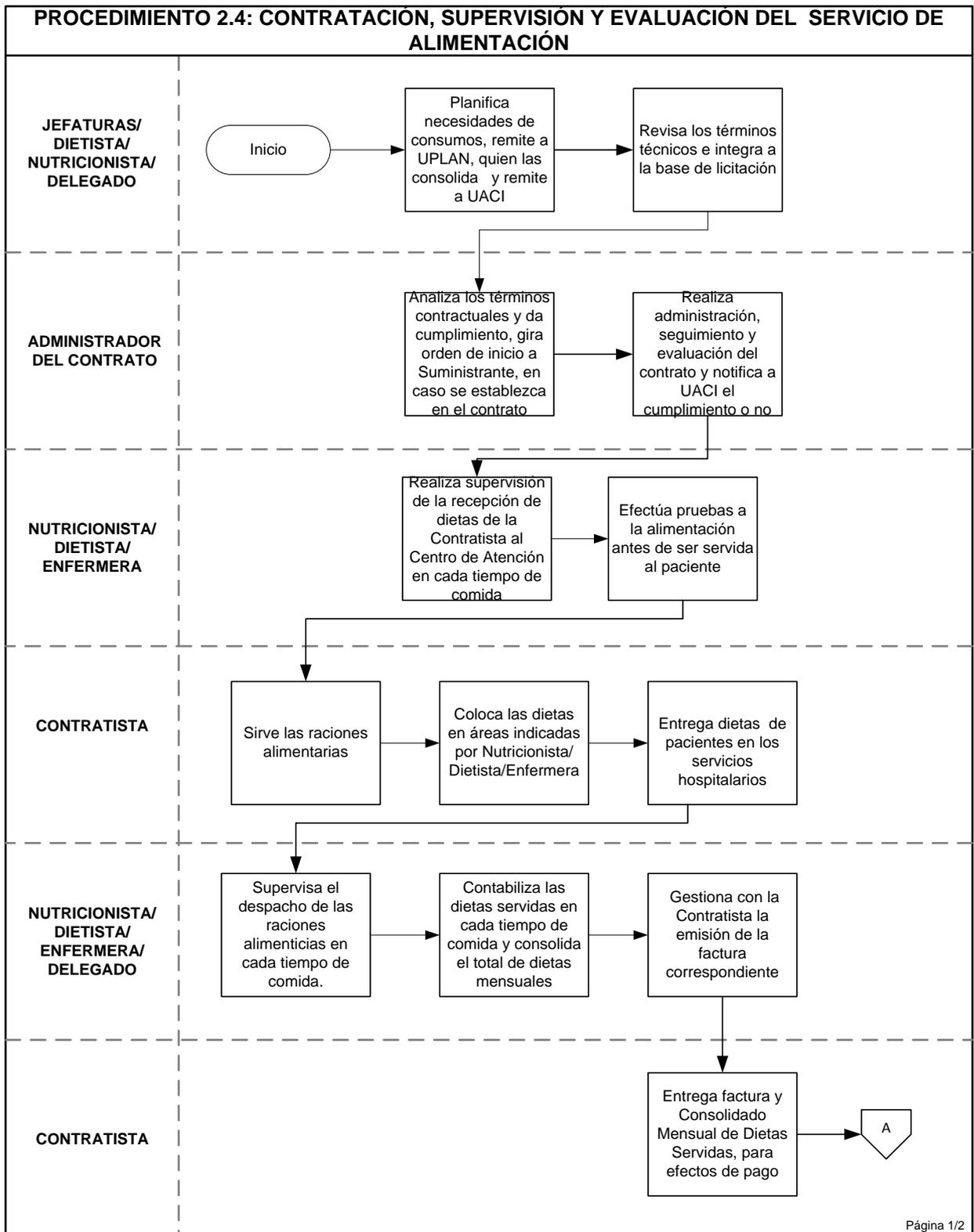
13. Entrega factura y Consolidado Mensual de Dietas Servidas a Nutricionista/Dietista/Delegado, para efectos de pago.

### **Nutricionista/Dietista/Enfermera/Delegado**

14. Supervisa que se cumplan todas las obligaciones adquiridas por el contratista.
15. Elabora registro de control interno (informe, nota, bitácora, reporte) de la supervisión realizada.



### 2.4.3 Diagrama de Flujo

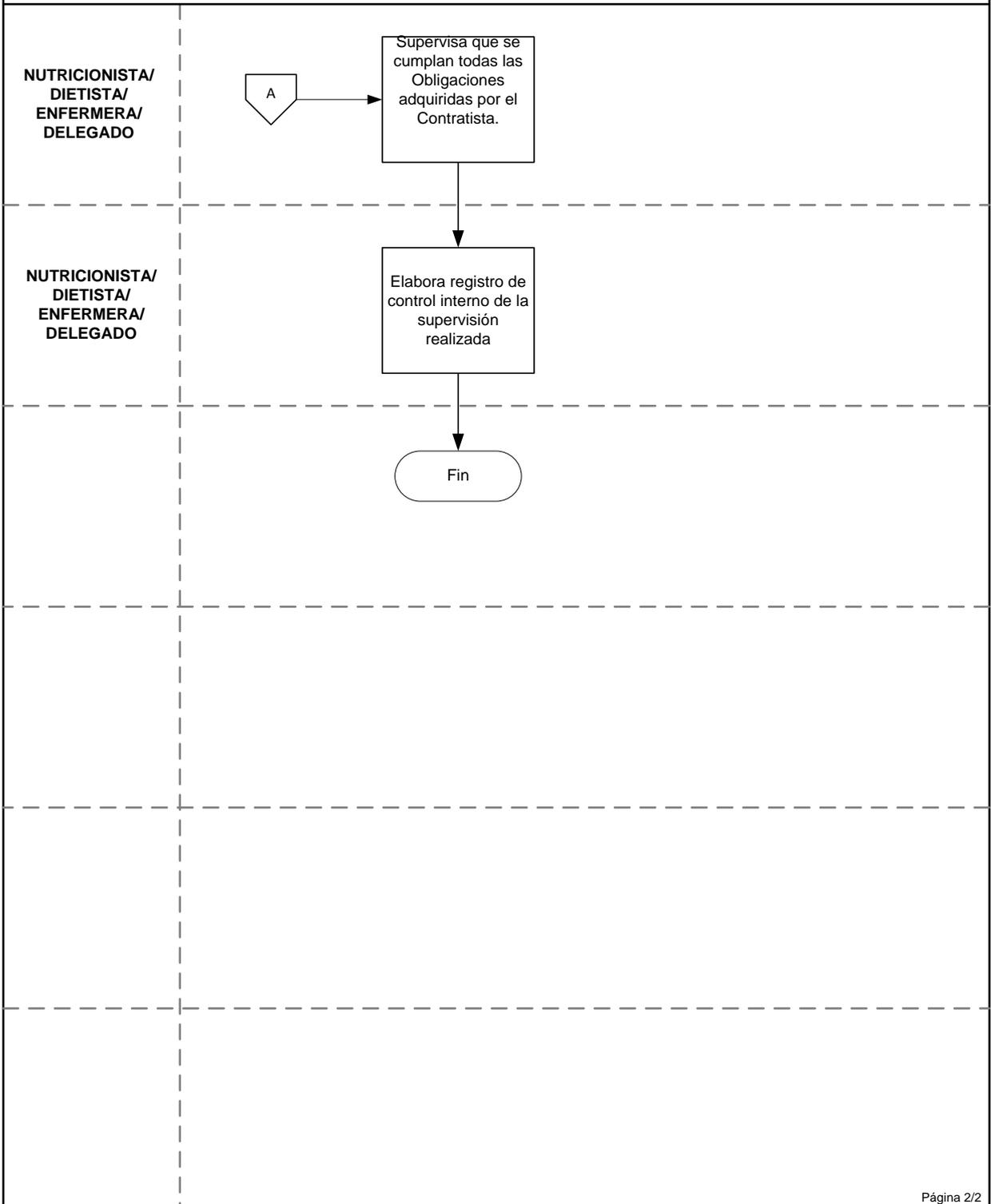




NOMBRE DEL PROCESO: Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

DEPENDENCIA: Subdirección de Salud

**PROCEDIMIENTO 2.4: CONTRATACIÓN, SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**





**NOMBRE DEL PROCESO:** Servicio de Alimentación y Dietas en Centros de Atención

**DEPENDENCIA:** Subdirección de Salud

## **Anexo**

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

1. Requisición de Dietas de Pacientes.
2. Vale de Consumo.
3. Informe de Personal con Derecho a alimentación/Detalle Diario de Dietas a Servir.
4. Tarjeta de Alimentación.
5. Resumen de Raciones Servidas por Tiempo de Alimentación.
6. Reporte Mensual de Dietas Servidas a Pacientes
7. Informe Mensual de Dietas Servidas a Personal
8. Reporte Mensual de Raciones Servidas a Pacientes por Servicio.
9. Esquema de Dietas Especiales.