

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

Gerencia Médica

Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

**Organización funcional de la Disciplina de
Nutrición en los tres niveles de atención**

Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y

Tratamiento

Coordinación Nacional de Nutrición

Setiembre-2012

Tabla de Contenido

1	Introducción y Antecedentes	4
2.	Referencia Situacional	5
2.1	Áreas de Salud	5
2.2	Hospitales	6
2.3	Supervisión Regional	6
2.4	Coordinación Nacional de Nutrición	6
3.	Marco Normativo	7
4.	Marco Estratégico Institucional.....	8
4.1	Aporte a la Misión Institucional	8
4.2	Aporte a la Visión Institucional	8
4.3	Objetivo general de la disciplina	8
4.4	Objetivos específicos	9
4.5	Estrategias.....	9
4.6	Políticas institucionales del funcionamiento de la disciplina de nutrición.....	10
4.7	Normas Específicas	11
5.	Conceptualización de la disciplina	12
5.1	Áreas de Salud	12
5.2	Hospitales	13
5.3	Supervisión regional.....	13
5.4	Coordinación Nacional.....	14
6.	Oferta de Servicios de la Disciplina de Nutrición.....	15
6.1	Áreas de Salud	17
6.2	Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos.....	22
6.6	Supervisión Regional	30
6.3	Coordinación Nacional.....	31
6.4	Distribución porcentual de la oferta de Servicios	32
7.	Procesos de la disciplina de nutrición.....	33

7.1	Hospitales	35
7.2	Áreas de Salud.	35
7.3	Supervisión regional.....	36
7.4	Coordinación Nacional.....	36
8.	Tipo y ámbito de autoridad	37
9.	Articulaciones funcionales	37
10.	Bibliografía	39
11.	Anexos	41

1 Introducción y Antecedentes

En Costa Rica, la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) es la Institución que tiene a cargo la atención de la salud de la población. Dentro de la amplia gama de especialidades que dicha Institución ofrece a los costarricenses se encuentra Nutrición, disciplina que forma parte de la red de servicios de salud y que respondiendo a las políticas de la Institución, ha venido desarrollando programas y proyectos en el ámbito de la promoción, prevención, curación y rehabilitación, en los diferentes niveles de atención.

A partir de 1988, la CCSS le da a Nutrición el lugar que les corresponde como Servicio de Apoyo al Diagnóstico y al Tratamiento. Es aquí cuando se cambia el nombre de Servicios de Dietética, por Servicios de Nutrición, reconociendo la importancia que tiene la atención nutricional oportuna, en la recuperación de la salud de la población.

Con la intervención directa del nutricionista en la evaluación, tratamiento, seguimiento y rehabilitación del paciente, se han alcanzado importantes logros, influyendo de forma positiva en las estancias hospitalarias y en la incidencia de las infecciones intrahospitalarias, así como en un mejor control presupuestario.

A partir de 1994, paralelamente, con la Reforma del Sector Salud y la creación de las Áreas de Salud, la Institución inicia la incorporación de profesionales de nutrición en las diferentes áreas de salud del país, con el propósito de realizar un abordaje nutricional a la población, desarrollando el componente alimentario-nutricional, mediante la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, enfocándose a la prevención primaria y secundaria, partiendo de un análisis de la situación de salud a nivel local y como integrante de los Equipo de Apoyo.

La Coordinación Nacional de Nutrición del Área de Regulación y Sistematización Diagnóstico y Tratamiento de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, desarrolla el presente documento en el cual se establece la organización funcional de la Disciplina de Nutrición, de acuerdo a estrategias y lineamientos, los cuales permiten orientar el abordaje nutricional en todos los niveles de atención, de forma homóloga con el fin de aplicar la equidad en la atención, en las personas que requieren atención nutricional en la CCSS, de tal forma que se pretende, sea una

guía para la toma de decisiones a nivel de las autoridades técnicas y administrativas y una herramienta para ser utilizada por los entes encargados de la organización de los Servicios de Salud en los diferentes niveles de atención, y establecer el qué hacer del personal de la Disciplina de Nutrición y desarrollar el abordaje nutricional de acuerdo al modelo de atención de la Institución y al perfil epidemiológico del lugar de atención, de forma oportuna y de calidad.

2. Referencia Situacional

En el año 2010, la Coordinación Nacional de Nutrición, realizó una revisión funcional de la disciplina de nutrición en el ámbito institucional, evidenciándose situaciones como las que se presentan a continuación:

2.1 Áreas de Salud

- La realidad nacional en las últimas décadas evidencia una transición en la que coexiste el exceso de peso y la desnutrición, así como altas tasas de prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles relacionadas con nutrición. Esta situación se reflejó en la Encuesta Nacional de Nutrición 2008-2009 en la que se encontró un alto porcentaje de sobrepeso y obesidad en los diferentes grupos poblacionales, así como desnutrición en la población infantil. También en la Encuesta Multinacional 2004 en la que se evidenció una alta prevalencia de diabetes. Sin embargo, sólo el 7.8% de las áreas de salud cuentan con un profesional en nutrición, lo que dificulta la intervención de actividades en el campo alimentario nutricional orientadas al abordaje y prevención de estas patologías.
- El profesional en nutrición de las áreas de salud, debe orientar sus esfuerzos de trabajo con el equipo multidisciplinario del establecimiento de Salud donde se ubica, sin embargo emplea un alto porcentaje de su tiempo laboral en la consulta individual, labor que no le corresponde de acuerdo con los objetivos institucionales establecidos. La atención individual tiene una baja cobertura y poco impacto, además limita el tiempo disponible para realizar proyectos de promoción de la salud, donde sí debe orientar sus esfuerzos.

- En este momento, los proyectos en promoción de la salud y prevención de la enfermedad, no están siendo objeto de evaluación de las actividades de los profesionales de nutrición. Aún persiste un enfoque biologista, propiciando que la consulta individual de nutrición sea la única actividad que está siendo evaluada tanto en los Compromisos de Gestión como en los Planes Anuales Operativos (PAO)

2.2 Hospitales

- En ausencia de un manual organizativo actualizado, cada servicio de nutrición establece sus propios criterios de funcionamiento. Esto hace que la gestión administrativa no estandarizada afecte, la eficiencia y la calidad del servicio.
- Los procesos sustantivos que están siendo aplicados en la mayoría de los Servicios de Nutrición, no se ajustan con los establecidos institucionalmente, siendo la atención directa al paciente el objetivo primordial del quehacer de los Servicios de Nutrición.

2.3 Supervisión Regional

- Los establecimientos de salud están desprovistas de un sistema de supervisión que les permita disponer de la aplicación de lineamientos técnicos relacionados con la disciplina de nutrición, lo que implica que cada quien oriente sus esfuerzos de acuerdo a sus necesidades o a actividades no propias de la disciplina.
- La Institución dispone, para la supervisión regional de la disciplina de nutrición, de únicamente dos profesionales, lo que evidencia que cinco de las siete regiones, están carentes de la actividad de supervisión, lo cual implica la descoordinación en el logro de los objetivos.

2.4 Coordinación Nacional de Nutrición

- La Institución no dispone del equipo de trabajo requerido para efectuar la labor de regulación y sistematización necesaria para el logro de los objetivos en los establecimientos de salud en materia de nutrición, como si se cuenta con estos recursos en

otras disciplinas como laboratorio clínico, odontología, trabajo social, enfermería entre otros.

3. Marco Normativo

A continuación se enumeran las leyes, reglamentos y normativa en general que regula el quehacer sustantivo y administrativo de la disciplina de Nutrición en los tres niveles de atención de la CCSS.

1. Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
2. Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
3. Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.
4. Reglamento General de Hospitales Nacionales, 1971.
5. Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.
6. Reglamento de Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Vigilancia de la Salud. Decreto N° 30945-S. La Gaceta N° 18 del 27 Enero 2003.
7. Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
8. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.
9. Normas para la Consulta Externa de Nutrición, 1994.

4. Marco Estratégico Institucional

El marco estratégico establece el rumbo y campo de acción de una organización, y da coherencia y claridad al trabajo de los funcionarios. Está constituido por la Misión, la Visión, los Valores, las Políticas y los Objetivos Estratégicos.

En el caso de la disciplina de Nutrición, se debe regir por la misión visión, valores y objetivos estratégicos de la CCSS. Sin embargo es importante establecer cuál va a ser el aporte de esta disciplina para que La Caja pueda cumplir con ese marco estratégico.

4.1 Aporte a la Misión Institucional

Somos responsables de otorgar servicios nutricionales de alta calidad, basados en estrategias de promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación de la enfermedad en los niveles de atención de la Caja Costarricense del Seguro Social, coadyuvando a mantener o mejorar la salud de la población mediante el abordaje nutricional y personal comprometido y especializado.

4.2 Aporte a la Visión Institucional

Los servicios nutricionales seremos reconocidos en nuestro sistema de salud, como disciplina especializada, líder en la gestión integral del aporte de la nutrición, en los niveles de atención de la Institución.

4.3 Objetivo general de la disciplina

Proporcionar a los usuarios de los servicios de salud un abordaje integral de sus necesidades alimentario-nutricionales, de acuerdo con las estrategias y lineamientos referentes a la promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación de la enfermedad, con el fin de contribuir nutricionalmente con la protección y mejoramiento de su calidad de vida.

4.4 Objetivos específicos

- Modificar hábitos alimentarios nutricionales en la población por medio de la implementación de estrategias de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar los índices de salud.
- Otorgar atención nutricional integral, individual y grupal, con base en los resultados de la evaluación nutricional y la definición del plan nutricional requerido, según las necesidades de los usuarios.
- Realizar vigilancia nutricional conforme al perfil epidemiológico y las necesidades identificadas.
- Promover y desarrollar la docencia conforme los requerimientos de la disciplina de nutrición.

4.5 Estrategias

Las estrategias que se diseñan a continuación, conforman las acciones globales para el logro de los objetivos general y específicos.

- Fortalecer el componente de acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con enfoque poblacional, que ejecutan los EBAIS y los equipos de apoyo.
- Promover de manera sistemática las actividades de educación, información, y comunicación en temas relacionados con nutrición, en la red de servicios
- Propiciar ambientes y estilos de vida saludables, para reducir los factores causales de los problemas prioritarios de salud, de acuerdo con el enfoque de intervenciones de salud basadas en la evidencia.
- Fortalecer el proceso de vigilancia de la salud a nivel nacional, en aquellos componentes que competen a la CCSS. Esta será dirigida primordialmente de acuerdo al perfil epidemiológico del país, lo que permitirá el diseño de propuestas, la ejecución de políticas

y el control de las patologías predominantes y el resultado de las mismas. El establecimiento de indicadores para este fin será de vital importancia.

- Socializar la actividad de la disciplina de nutrición con instituciones del sector salud, educación, Cultura, deporte y recreación, Centros Educativos privados y universidades y organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro, para que participen activamente en el desarrollo de una cultura de vida saludable entre estudiantes, familias y docentes.

4.6 Políticas institucionales del funcionamiento de la disciplina de nutrición.

Las políticas de funcionamiento son guías básicas y escritas que determinan la acción administrativa de una unidad organizacional, señalando los límites generales dentro de los cuales se deben realizar las actividades, de conformidad con los procesos establecidos.

Su interpretación efectiva estimula los criterios para el ejercicio eficaz de la autoridad, promueven la acción y establecen el marco que orienta el desarrollo de la organización y la conducta de los funcionarios.

La disciplina de Nutrición de la CCSS es responsable de aportar a los usuarios de los tres niveles de atención lo siguiente según corresponda lo siguiente:

- Orientación en alimentación saludable y modificación de hábitos alimentarios.
- Atención nutricional y producción de alimentación normal y dietoterapéutica de manera oportuna, con base en los estándares de calidad establecidos, como garantía de la seguridad del paciente.

En cumplimiento de esta regulación, el personal de Nutrición se guiará por los siguientes principios: responsabilidad, trabajo en equipo, liderazgo, innovación y espíritu de servicio.

4.7 Normas Específicas

Áreas de Salud

- Los profesionales en Nutrición de las Áreas de Salud debe enfocarse, principalmente, al abordaje de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el campo alimentario nutricional, mediante la educación, capacitación y vigilancia nutricional.
- La disciplina de nutrición debe promover una sana cultura alimentaria- nutricional en todos los grupos de población.
- La disciplina de nutrición debe prevenir y abordar de manera integral la malnutrición en el ámbito nacional.

Hospitales.

- Los Servicios de Nutrición de los establecimientos de salud nacionales, especializados, regionales y periféricos, deben ofrecer atención nutricional especializada al usuario acorde con la complejidad de su patología.
- La preparación de raciones alimentarias debe realizarse con base en las necesidades nutricionales de las personas que lo requieran, garantizando la calidad de la misma.
- La obtención o compra de alimentos, equipo y utensilios, se realiza con criterio técnico nutricional, de acuerdo con la selección y programación de los mismos.
- El almacenamiento, conservación, producción de alimentos debe realizarse de acuerdo con la normativa establecida en esta materia.
- La distribución de alimentos, debe cumplir con criterios de oportunidad y seguridad.

Supervisión Regional

- Supervisar las acciones en el campo alimentario-nutricional, de las Áreas de Salud y Hospitales de la Región, con el fin de verificar el cumplimiento de normativas y

lineamientos institucionales en la materia y diseñar las acciones correspondientes para el ajuste de los procesos, en función del mejoramiento continuo de la gestión.

- La actividad de supervisión requiere del uso de los instrumentos y herramientas diseñados para tal fin, a efecto de garantizar el cumplimiento de la normativa institucional, la competencia técnica y el mejoramiento continuo de la calidad.

Coordinación Nacional

- La Coordinación Nacional de Nutrición debe establecer las políticas y lineamientos para dirigir la gestión técnica de la disciplina de Nutrición de los diferentes niveles de atención de acuerdo con las prioridades institucionales y la regulación nacional e internacional.
- La Coordinación Nacional de Nutrición debe, con participación del personal de los diferentes niveles de atención, diseñar, desarrollar e implementar la normativa técnica, guías e instrumentos que requiere para su accionar la disciplina de Nutrición, con el propósito de garantizar su aplicabilidad e implementación.

5. Conceptualización de la disciplina

La conceptualización corresponde a la definición o descripción del quehacer sustantivo de la Disciplina de Nutrición en la red de servicios, incluyendo la supervisión regional y la coordinación nacional lo que permite establecer el alcance y el rol de cada nivel de atención.

5.1 Áreas de Salud

Las actividades de Nutrición en las Áreas de Salud 1, 2 y 3 contribuyen con la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a través de la implementación de estrategias dirigidas a la modificación de hábitos alimentarios en la población del área de atracción, articuladamente y con participación social.

La labor de esta disciplina en las Áreas de Salud, incide en el perfil epidemiológico de las enfermedades por mal nutrición, en especial las denominadas crónicas no infecciosas, (enfermedades del aparato circulatorio, diabetes mellitus, sobrepeso, obesidad, trastornos del aparato digestivo, anemia, osteoporosis y desnutrición entre otras). Estos problemas considerados de salud pública, requieren de un abordaje nutricional específico, en el que, además se contemplan estrategias de investigación y educación nutricional. Estos proyectos orientan la vigilancia nutricional para detener los factores de riesgo que desencadenan estas enfermedades en la población.

Las áreas de salud tipo 3 realizan consulta nutricional. Donde no exista área de Salud tipo tres, la consulta nutricional debe ser referida al establecimiento de salud del siguiente nivel de complejidad, según la red de servicios.

5.2 Hospitales

La disciplina de Nutrición en los hospitales periféricos, regionales, nacionales y especializados, contribuye con la curación y la rehabilitación de la salud de los pacientes hospitalizados, por medio de programas clínicos de atención y consulta nutricional y dietoterapéutica.

Debe otorgar atención nutricional a pacientes ambulatorios a través de la consulta externa general (enfermedades crónicas) y especializada (sida, problemas renales, soporte nutricional enteral, adolescentes, embarazadas), entre otras y programas educativos dirigidos al personal del Servicio y de otras especialidades médicas y técnico administrativas.

Se capacita y da formación en nutrición al personal operativo, técnico y profesional del Servicio, al personal de salud del hospital y estudiantes universitarios.

5.3 Supervisión regional

La supervisión regional tiene como objetivo fortalecer la gestión administrativa y técnico-operativa de la disciplina de Nutrición, en el ámbito local y regional, por medio de la supervisión y asesoría a dichas unidades, garantizando el cumplimiento de la normativa institucional. Entre sus funciones principales debe:

- Realizar las actividades de supervisión, control y evaluación del funcionamiento técnico y administrativo de la disciplina de Nutrición adscritos a la Región, con base en un plan de trabajo pre-establecido, que comprenda la aplicación de instrumentos estandarizados in situ.
- Elaborar informes técnicos y recomendaciones de mejora, de acuerdo con los resultados de las actividades de supervisión, control y evaluación y comunicarlos a su superior inmediato y a la Coordinación Nacional.
- Monitorear el grado de cumplimiento de los planes de mejora, como resultado de las recomendaciones emitidas de las actividades de supervisión realizadas.

5.4 Coordinación Nacional

La Coordinación Nacional de Nutrición es la instancia rectora en materia de Nutrición en el ámbito institucional. Está conformada por una coordinación y una supervisión nacional. Se integra en el desarrollo de proyectos específicos con las diferentes instancias a nivel institucional, especialidades médicas y de apoyo al diagnóstico y al tratamiento, entre otros. Dependiente funcional y jerárquicamente del Área de Regulación y Sistematización de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud de la Gerencia Médica.

Es responsable del diseño, del control y la evaluación estratégica de la normativa técnica que regula, estandariza y direcciona la disciplina de Nutrición en los diferentes niveles de atención de la Institución, en concordancia con el Modelo de Atención Integral en Salud y alineado con los estándares nacionales e internacionales.

Es de su competencia el desarrollo de planes, proyectos y sistematizaciones (manuales de procedimiento, instrumentos operativos, etc.) en materia de Nutrición; otorgar asesoría técnica y la coordinación estratégica con los establecimientos de salud, autoridades institucionales y otras organizaciones externas, nacionales e internacionales, a efecto de colaborar con el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.

6. Oferta de Servicios de la Disciplina de Nutrición

La oferta de servicios se define en concordancia con las políticas establecidas por el Ministerio de Salud, quien es el ente rector. Toda actividad debe realizarse bajo la implementación de sistemas de trabajo eficientes y de calidad, haciendo uso de recursos tecnológicos y recurso humano altamente calificado.

Estas acciones deben responder a las políticas, estrategias y lineamientos estratégicos institucionales. De La Política Institucional *“El Impacto directo en los niveles de Salud, protección social y calidad de vida”* se deriva, la siguiente política general: *“El fortalecimiento del modelo de atención integral en salud se convierte en una prioridad Institucional, bajo el enfoque bio-sicosocial del proceso salud-enfermedad, que articule, racionalice, de coherencia y continuidad a las acciones ejecutadas en los distintos niveles de atención de la red de servicios brindados a la sociedad”*. Para el cumplimiento de esta política se establecen una serie de políticas específicas, dentro de la que se encuentra la 2.2.11 *“La promoción de la salud, prevención y la detección de las enfermedades incluyendo la atención oportuna a las de mayor impacto en la morbi-mortalidad, para lo que se tiene que fortalecer con servicios integrales de salud, prontitud, oportunidad y la dotación de los recursos necesarios a los establecimientos de salud, según perfil de complejidad”*. (CCSS. Norte conceptual para la Promoción de la Salud. 2007)

Para el logro de estas políticas, se establecen diferentes procesos, siendo desde la perspectiva del usuario: *“fortalecer y establecer la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, como ejes del proceso de atención integral de la salud”*.

La prevención de la enfermedad al igual que la promoción de la salud son procesos de la Atención Primaria. Su aplicación permite, según su nivel de intervención, mejorar el estado de salud de la población a corto, mediano o largo plazo.

La OMS define promoción de la salud como: *el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla. Es un área de la Salud pública que se dedica a estudiar las formas de favorecer una mejor salud en la población*. La definición dada en la histórica carta de Ottawa de 1986 es que la promoción de la salud *“consiste en proporcionar a la*

gente la medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma”.
(Carta de Ottawa.1986 pags.17-21).

Así mismo, la prevención de la enfermedad, es la acción que normalmente emana desde los servicios de salud y que considera a los individuos y las poblaciones como expuestas a factores de riesgo identificables que suelen ser, con frecuencia, asociados a diferentes conductas de riesgo de los individuos. La modificación de estas conductas de riesgo constituye una de las metas primordiales de la prevención de la enfermedad. Los distintos niveles de actuación preventiva están en íntima relación con las fases de la historia natural de la enfermedad. Por lo tanto, existen tres niveles de prevención que corresponden a las diferentes fases del desarrollo de la enfermedad: primaria, secundaria y terciaria:

Prevención primaria: medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud, mediante el control de los agentes causales y factores de riesgo.

Prevención secundaria: medidas orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o problema de salud, ya presente en un individuo en cualquier punto de su aparición.

Prevención terciaria: medidas orientadas a evitar, retardar o reducir la aparición de las secuelas de una enfermedad o problemas de salud.

Curación: medidas necesarias que llevará a cabo el equipo de salud, establecidas para revertir un proceso de enfermedad.

Rehabilitación: medidas destinadas a reducir los efectos de las afecciones que producen incapacidad y minusvalidez y permitir al incapacitado y al minusválido, que logren su integración social.

El primer nivel de atención comprende una atención continua e integral con un enfoque bio-psicosocial y con énfasis en las acciones de promoción y prevención del individuo inmerso en su núcleo familiar, comunal y ambiental. Esta integralidad, se concreta en el primer nivel de atención por medio de una oferta básica de servicios integrales por grupos poblacionales, niños, adolescentes, mujer, adulto y adulto mayor que están a cargo del equipo básico de atención

integral en salud. Este primer nivel de atención circunscribe sus acciones de prevención, en prevención primaria y secundaria.

En el segundo nivel de atención la finalidad es apoyar al primer nivel, con servicios de mayor complejidad y especialidad. Se refiere a Áreas de Salud tipo 2 y 3, Hospitales Periféricos y Hospitales Regionales. Brinda apoyo al primer nivel mediante intervenciones ambulatorias y hospitalarias de las especialidades básicas y algunas subespecialidades", realizándose acciones de promoción y prevención primaria, secundaria y terciaria según su nivel de complejidad.

En el tercer nivel se provee servicios ambulatorios y de hospitalización más complejos en las Especialidades y subespecialidades del segundo nivel de atención y en todas las demás subespecialidades (CCSS. González, el Sistema Nacional de salud en Costa Rica.2004. Pag. 26)

6.1 Áreas de Salud

Partiendo del concepto de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, a continuación se presenta la oferta de servicios de la disciplina de nutrición para las áreas de Salud en el siguiente cuadro:

Cuadro 1

Oferta de servicios de la Disciplina de Nutrición para las Áreas de Salud.

MACROPROCESO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	PRODUCTO/ OFERTA
ABORDAJE NUTRICIONAL	PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Educación nutricional • Capacitación • Vigilancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> • Población orientada en alimentación saludable
	PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Educación nutricional • Atención nutricional • Capacitación • Vigilancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> • Población con hábitos alimentarios modificados

Fuente: Consejo Técnico Asesor de la Disciplina de Nutrición, 2011.

MACROPROCESO: ABORDAJE NUTRICIONAL

El macroproceso se define como: *Abordaje Nutricional de la Población en áreas de salud*, el cual tiene como finalidad “contribuir a la modificación de hábitos alimentarios en la población del área de atracción, mediante la implementación de actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de incidir en los indicadores locales de salud”

PROMOCIÓN

- ***Coordinación***

Funciones:

- ✓ Coordinar con el supervisor regional de nutrición todo lo pertinente a las normas y lineamientos de la disciplina de nutrición, con el propósito de ejercer una labor acorde al perfil establecido.
- ✓ Coordinar con el equipo de apoyo del área de salud (enfermería, trabajo social, psicología, otras), las acciones relacionadas con alimentación saludable, para el abordaje de los diferentes grupos de población, a partir de las necesidades

detectadas y las normativas establecidas, con el propósito de definir las estrategias nutricionales.

- ✓ Coordinar con diferentes entidades externas, las acciones relacionadas para el abordaje nutricional de la población blanco, a partir de los requerimientos y regulaciones establecidas, con la finalidad de implementar las estrategias definidas por el grupo de apoyo.

- ***Educación nutricional***

Funciones:

- ✓ Transmitir conocimientos en el campo alimentario-nutricional a los grupos poblacionales intervenidos, a partir de las necesidades identificadas, las regulaciones institucionales vigentes, el planeamiento didáctico y las técnicas educativas (charlas, ferias de la salud, escuelas saludables, uso de medios de comunicación, entre otros), con el propósito de brindar herramientas que permitan incrementar el control sobre la salud.

- ***Capacitación***

Funciones:

- ✓ Capacitar en el campo alimentario nutricional al personal del área de salud, a líderes comunales y actores sociales involucrados, de acuerdo con los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas en la población, a efecto de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ Recibir capacitación actualizada en diferentes temas relacionados con el ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos y necesidades establecidas, con el propósito de contar con conocimientos modernos de la materia, en función del mejoramiento continuo de la aplicación de la disciplina de Nutrición.

- ***Vigilancia Nutricional***

Funciones:

- ✓ Realizar análisis integrales de los aspectos de salud, antropometría, consumo alimentario, según los requerimientos detectados, con el propósito de desarrollar acciones para el abordaje nutricional de la población.
- ✓ Ofrecer elementos de diagnóstico para la planificación de intervención nutricional en los programas de educación en salud apoyados en acciones de la comunidad.
- ✓ Identificar factores de riesgo por hábitos alimentarios inadecuados, con el objetivo de desarrollar proyectos enfocados a modificar la conducta alimentaria en los diferentes escenarios.

PREVENCIÓN

- ***Coordinación***

Funciones:

- ✓ Coordinar con el supervisor regional de nutrición todo lo pertinente a las normas y lineamientos de la disciplina de nutrición, con el propósito de ejercer una labor acorde al perfil establecido.
- ✓ Coordinar con el equipo de apoyo del área de salud las acciones relacionadas con el abordaje de los diferentes problemas nutricionales, a partir del análisis de la situación de salud local y de las normativas establecidas, con el propósito de definir las estrategias nutricionales que se deban implementar.

- ***Educación nutricional***

Funciones:

- ✓ Transmitir conocimientos en el campo alimentario-nutricional a grupos específicos, a partir de las necesidades identificadas, las regulaciones

institucionales vigentes, el planeamiento didáctico y las técnicas educativas, con el propósito de brindar herramientas que permitan y orienten un abordaje nutricional eficiente y efectivo, en la intervención de las diferentes enfermedades, relacionadas con la alimentación.

- ***Atención nutricional***

Funciones:

- ✓ Brindar atención nutricional, orientada a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud relacionados con la alimentación y nutrición, mediante el control de los agentes causales y factores de riesgo, con base en los lineamientos institucionales con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

- ***Capacitación***

Funciones:

- ✓ Capacitar al personal del área de salud, en el manejo de conceptos básicos de alimentación y nutrición, para apoyar la atención nutricional de las diferentes enfermedades relacionadas con la alimentación, de acuerdo con los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas, a efecto de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ Recibir capacitación actualizada en diferentes temas relacionados con el ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos y necesidades establecidas, con el propósito de contar con conocimientos modernos de la materia, en función del mejoramiento continuo de la aplicación de la disciplina de Nutrición.

- ***Vigilancia Nutricional***

Funciones:

- ✓ Identificar factores de riesgo por hábitos alimentarios inadecuados, con el objetivo de desarrollar proyectos enfocados a modificar la conducta alimentaria en los diferentes escenarios.
- ✓ Realizar análisis integral de los diferentes aspectos alimentario nutricional, según las necesidades detectadas, con el propósito de desarrollar acciones orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o problema de salud.
- ✓ Ofrecer elementos de diagnóstico para la planificación de intervención nutricional en los programas de educación en salud apoyados en acciones de la comunidad.

6.2 Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos

Partiendo del concepto de atención integral en salud, se define la oferta de servicios de la disciplina de Nutrición en los establecimientos de salud que otorguen atención de hospitalización de acuerdo al cuadro 2.

Cuadro 2

Oferta de servicios Hospitales Nacionales, Especializados, Regionales y Periféricos

MACROPROCESO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PRODUCTO/ OFERTA
ABORDAJE NUTRICIONAL	CURACION Y REHABILITACION	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Producción de alimentación normal y dietoterapéutica • Atención nutricional • Educación nutricional • Capacitación • Docencia • Vigilancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentación inocua. • Paciente recuperado nutricionalmente. • Formación profesional.
	PREVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Educación nutricional • Atención nutricional • Capacitación • Vigilancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> • Población con hábitos alimentarios modificados
	PROMOCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación • Educación nutricional • Capacitación Vigilancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> • Población orientada en alimentación saludable

Fuente: Consejo Técnico Asesor de la Disciplina de Nutrición, 2011.

MACROPROCESO: ABORDAJE NUTRICIONAL

El Abordaje nutricional en los hospitales se refiere a la contribución de la disciplina a la recuperación de la salud del paciente, manteniendo y mejorando su estado nutricional, y mediante educación nutricional promover hábitos que conlleven a mantener un estado de salud adecuado, a diferentes grupos de población hospitalaria y de la comunidad.

CURACIÓN Y REHABILITACIÓN

- ***Coordinación***

Funciones:

- ✓ Coordinar con los Servicios del Hospital, las acciones y recursos necesarios para el abordaje nutricional de los pacientes ambulatorios y hospitalizados, a partir de las referencias, interconsultas y necesidades detectadas, de acuerdo con las normativas establecidas, con el propósito de definir las estrategias nutricionales que se deban implementar.

- ***Producción de alimentación normal y terapéutica***

Funciones:

- ✓ Producir la alimentación normal y terapéutica de los pacientes hospitalizados y ambulatorios, mediante la planificación de menú, recepción y almacenamiento de insumos, preparación de alimentos, distribución de alimentos e higienización del equipo y utensilios con base en las necesidades nutricionales de esta población, a partir de las leyes, reglamentos y normativas establecidas, con el propósito de apoyar el diagnóstico y tratamiento del paciente.

- ***Atención nutricional***

Funciones:

- ✓ Brindar atención nutricional, a través de la consulta individual y grupal, según las diferentes patologías relacionadas con la alimentación y nutrición, referidas por las especialidades médicas, con base en los lineamientos institucionales y los protocolos de atención, a fin de cumplir con los objetivos propuestos.
- ✓ Brindar atención nutricional al paciente hospitalizado, a través de la visita médica, de la inter-consulta o de las necesidades detectadas por el profesional en nutrición

con base en los en los lineamientos institucionales y los protocolos de atención, a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

- ***Educación Nutricional***

Funciones:

- ✓ Transmitir conocimientos en el campo alimentario-nutricional a los pacientes, familiares y cuidadores, según las patologías y las necesidades identificadas, mediante el planeamiento didáctico y técnicas educativas, con base en las regulaciones institucionales vigentes, a fin de brindar herramientas que permitan mantener y mejorar su calidad de vida.

- ***Capacitación***

Funciones:

- ✓ Capacitar al personal interdisciplinario de los hospitales, en alimentación y nutrición, para apoyar la atención nutricional de las diferentes patologías, de acuerdo con los lineamientos y regulaciones institucionales, de acuerdo a las necesidades identificadas, a efecto de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ Capacitar al personal operativo del Servicio de Nutrición, en las diferentes temáticas relacionadas con la producción de alimentos, de acuerdo con la normativa, para lograr efectividad en el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Recibir conocimientos actualizados en diferentes temas relacionados con su ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos y necesidades establecidas, con el fin de estar acorde con la labor asignada.

- ***Docencia***

Funciones:

- ✓ Contribuir con la formación profesional de los estudiantes de nutrición de las diferentes universidades, propiciando la aplicación de los conocimientos en el ejercicio de la profesión, con el propósito de fortalecer el proceso de aprendizaje, en aras de articularlo con las políticas de salud.

- ***Vigilancia Nutricional***

Funciones:

- ✓ Desarrollar investigaciones de acuerdo a la detección e identificación de situaciones específicas, con el objetivo de aportar evidencias para lograr mayor efectividad en el abordaje nutricional de los usuarios.
- ✓ Realizar análisis integrales de las diferentes patologías relacionadas con la alimentación, según las necesidades detectadas, con el propósito de desarrollar acciones orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o problema de salud.

PREVENCIÓN

- ***Coordinación***

Funciones:

- ✓ Coordinar con los equipos de apoyo de los hospitales, las acciones relacionadas con el abordaje de los diferentes problemas nutricionales, a partir del análisis de patologías según la complejidad que se atienden en el hospital y de las normativas establecidas.
- ✓ Coordinar con los Servicios del Hospital, los recursos necesarios para el abordaje nutricional de los pacientes ambulatorios y hospitalizados, a partir de las

referencias, interconsultas y necesidades detectadas, con el propósito de definir las estrategias nutricionales que se deban implementar.

- ***Educación nutricional***

Funciones:

- ✓ Educar en el campo alimentario-nutricional a pacientes hospitalizados y ambulatorios, a funcionarios y otros grupos específicos, a partir de las necesidades identificadas, las regulaciones institucionales vigentes, el planeamiento didáctico y las técnicas educativas, con el propósito de brindar herramientas para el manejo nutricional adecuado, de diferentes enfermedades relacionadas con la alimentación.

- ***Atención nutricional.***

Funciones:

- ✓ Brindar atención nutricional, a través de la consulta individual y grupal, según diferentes patologías según la complejidad de los diferentes hospitales, relacionadas con la alimentación y nutrición, referidas por las diferentes especialidades médicas, basados en los lineamientos institucionales, con el propósito de cumplir con los objetivos propuestos.
- ✓ Brindar atención nutricional al paciente hospitalizado, a través de la visita médica, de la inter-consulta o de las necesidades detectadas por el profesional en nutrición con base en los en los lineamientos institucionales y los protocolos de atención, a fin de cumplir con los objetivos propuestos.

- ***Capacitación***

Funciones:

- ✓ Capacitar al personal de los hospitales, en el manejo de conceptos básicos de alimentación y nutrición, para apoyar la atención nutricional de patologías según complejidad, relacionadas con la alimentación, de acuerdo con los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas, a efecto de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ Recibir conocimientos actualizados en diferentes temas relacionados con su ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos y necesidades establecidas, con el fin de estar acorde con la labor asignada.

- ***Vigilancia Nutricional***

Funciones:

- ✓ Desarrollar investigaciones de acuerdo a la detección e identificación de situaciones específicas, con el objetivo de aportar evidencias para lograr mayor efectividad en el abordaje nutricional de los usuarios.
- ✓ Realizar análisis integrales de las diferentes patologías relacionadas con la alimentación, según las necesidades detectadas, con el propósito de desarrollar acciones orientadas a detener o retardar el progreso de una enfermedad o problema de salud.

PROMOCIÓN

- ***Coordinación***

Funciones:

- ✓ Coordinar con el equipo de apoyo del Hospital, las acciones relacionadas con alimentación saludable, para el abordaje laboral, a partir de las necesidades

detectadas y las normativas establecidas, con el propósito de definir las estrategias nutricionales.

- ***Educación nutricional***

Funciones:

- ✓ Transmitir conocimientos en el campo alimentario-nutricional a los grupos laborales intrahospitalarios, a partir de las necesidades identificadas, las regulaciones institucionales vigentes, el planeamiento didáctico y las técnicas educativas (charlas, ferias de la salud, escuelas saludables, uso de medios de comunicación, entre otros), con el propósito de brindar herramientas que permitan incrementar el control sobre su salud.

- ***Capacitación***

Funciones:

- ✓ Desarrollar un programa para la capacitación en la inducción al personal de nuevo ingreso en el servicio de nutrición, con el fin de obtener eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.
- ✓ Capacitar en inocuidad de alimentos, nomenclatura dietética, relaciones laborales, control interno y todo lo relacionado con producción y distribución de alimentos, al personal de los servicios de nutrición, de acuerdo con los lineamientos institucionales y las necesidades identificadas, a efecto de lograr los objetivos propuestos.
- ✓ Recibir conocimientos actualizados en diferentes temas relacionados con su ámbito de competencia, de acuerdo con los requerimientos y necesidades establecidas, con el fin de estar acorde con la labor asignada.

6.6 Supervisión Regional

Partiendo del proceso de la supervisión regional de la disciplina de nutrición, a continuación se define su oferta. (Cuadro 4)

Cuadro 4

Oferta de Servicios de los supervisores regionales de la Disciplina de Nutrición

MACROPROCESO	PROCESOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO/ OFERTA
SUPERVISIÓN	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none">• Planes y Programas• Sistematización de normativa	<ul style="list-style-type: none">• Proyección de la disciplina en el nivel local.
	ASESORIA	<ul style="list-style-type: none">• Diseño de instrumentos• Aplicación de instrumentos• Implementación	<ul style="list-style-type: none">• Asesoría técnica otorgada
	EVALUACION	<ul style="list-style-type: none">• Revisión y análisis de la actividad de nutrición• Elaboración de informes	<ul style="list-style-type: none">• Planes Remediales

Fuente: Consejo Técnico Asesor de la Disciplina de Nutrición, 2011.

Funciones:

- ✓ Planificar, asesorar, supervisar y evaluar el funcionamiento técnico y administrativo de la disciplina de Nutrición, con base en un plan de trabajo pre-establecido, que comprenda la aplicación de instrumentos estandarizados in situ.
- ✓ Elaborar informes técnicos, de acuerdo con los resultados de las actividades de supervisión, control y evaluación y comunicarlos a su superior inmediato y a la Coordinación Nacional.
- ✓ Monitorear el grado de cumplimiento de los planes de mejora, como resultado de las recomendaciones emitidas de las actividades de supervisión realizadas.

6.3 Coordinación Nacional

Partiendo del proceso de la Coordinación Nacional de la disciplina de nutrición, a continuación se define su oferta.

Cuadro 5.

Oferta de Servicios de la Coordinación Nacional de la Disciplina de Nutrición.

MACROPROCESO	PROCESOS	ACTIVIDADES	PRODUCTO/ OFERTA
COORDINACIÓN NACIONAL DE LA DISCIPLINA DE NUTRICIÓN	REGULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Normativas • Desarrollo de planes y proyectos • Implementación 	<ul style="list-style-type: none"> • Regulación y Sistematización de la disciplina de Nutrición.
	ASESORÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios técnicos • Capacitación • Sesiones de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Asesoría técnica otorgada
	COORDINACION	<ul style="list-style-type: none"> • Articulaciones Interinstitucionales e intersectoriales • Aval técnico 	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos y criterios técnicos estandarizados.

Fuente: Consejo Técnico Asesor de la Disciplina de Nutrición, 2011.

Funciones:

- ✓ Diseñar la normativa técnica que regula, estandariza y direcciona la disciplina de Nutrición en los diferentes niveles de atención de la Institución, en concordancia con el Modelo de Atención Integral en Salud y alineado con los estándares nacionales e internacionales.
- ✓ Otorgar asesoría técnica en materia de nutrición, a los establecimientos de salud, autoridades institucionales y otras organizaciones externas, nacionales e

internacionales, a efecto de colaborar con el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios.

- ✓ Coordinar acciones en materia de nutrición, a través de la articulación interinstitucional e intersectorial, a efectos de estandarizar conceptos y criterios técnicos.

6.4 Distribución porcentual de la oferta de Servicios

La dedicación del tiempo total del profesional en nutrición dividido en porcentajes por estrategia de atención según áreas de salud y Hospitales se establece en el cuadro 3.

Estos porcentajes se basan en los datos aportados por la Encuesta Nacional de Nutrición 2010, la Encuesta Metropolitana de Diabetes y enfermedades cardiovasculares (2004) y en el perfil epidemiológico del país, de tal forma que se establece que la acción del profesional en Nutrición en promoción de la salud debe ser el mayor porcentaje asignado (70%) para las áreas de salud tipo 1,2,3, con el fin de desarrollar estrategias que orienten a la población a seleccionar y consumir alimentos saludables y limitar así la posibilidad de que la población desarrolle factores de riesgo que repercuten en el aumento de la morbilidad.

Así mismo, se establece un 30% para cumplir con las actividades de prevención primaria y secundaria en las Áreas de Salud, ya que la prevención está directamente relacionada con la promoción de la salud, es decir, a mayor abordaje de la población con estrategias de promoción de la salud, de hecho menor debe ser la presencia de enfermedad y no se asigna ningún porcentaje para la prevención terciaria, ni para la curación, ni rehabilitación, dado que esta acción es de competencia propia del profesional en Nutrición que labora a nivel de Hospital.

Las áreas de salud tipo 3 les corresponde realizar la consulta nutricional. Donde no exista área de salud tipo 3, la consulta nutricional debe ser referida al establecimiento de salud del siguiente nivel de complejidad, según la red de servicios.

Respecto a los porcentajes por estrategia de atención propuestos para los hospitales, de acuerdo al modelo de atención de la Institución, los profesionales en nutrición deben ocupar

un mayor porcentaje de su tiempo laboral desarrollando acciones de prevención primaria, secundaria y terciaria, paralelo a la curación y rehabilitación (55%-65%)

Cuadro 3

Distribución porcentual de la oferta de Servicios por estrategia, para los diferentes niveles de atención. Disciplina de Nutrición

Niveles de atención	Promoción	Prevención primaria y secundaria	Prevención terciaria, curación y rehabilitación
Áreas de Salud Tipo 1, 2 y 3 <i>(El Área Tipo 3 actúa como barrera de contención)</i>	70	30	-----
Hospitales Regionales y Periféricos	5	40	55
Hospitales Nacionales, Especializados,	5	30	65

Fuente: Consejo Técnico de la Disciplina de Nutrición 2011

7. Procesos de la disciplina de nutrición

La Caja Costarricense de Seguro Social ha venido trabajando en los últimos años en un enfoque basado en procesos.

Para comprender este enfoque es necesario recordar que un proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. (ISO, 2000). Además, un producto el resultado final que queremos obtener de un proceso.

De acuerdo con el nivel de detalle de los procesos, puede incluirse un macroproceso (ofrece una visión general del quehacer del servicio o unidad, en el mismo se interrelacionan los procesos sustantivos de la unidad) o subprocesos (conjunto de actividades que tienen una secuencia lógica y que se ejecutan para generar un producto intermedio, cuya funcionalidad es parte de un proceso más grande).

Finalmente debe recordarse que un procedimiento es una forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. (ISO, 2000)

En la organización por procesos que se impulsa en la Institución se tienen tres tipos: sustantivos, complementarios y de apoyo.

Los procesos sustantivos son aquellos que determinan la razón de ser de cada unidad organizacional. Son aquellos que por competencia técnica son responsabilidad única de la unidad organizacional. Son los que representan el mayor valor agregado para el cliente-usuario y que son clave para cumplir con la misión y visión institucional.

Los procesos complementarios son aquellos que no siempre se deben realizar, pero que cuando se realizan, añaden valor al producto o proceso sustantivo.

Los procesos de apoyo son aquellos que permiten conducir las acciones y gestionar los recursos administrativos, logísticos y tecnológicos para la correcta ejecución de las funciones, productos y procesos sustantivos y complementarios.

A continuación se presenta el listado de procesos sustantivos de la Disciplina de Nutrición en los diferentes niveles de atención.

7.1 Hospitales

Cuadro 4. Procesos Estandarizados para los Servicios de Nutrición Hospitales.

Macroproceso	Procesos	Procedimientos
Abordaje Nutricional del Paciente	Atención Nutricional	
	Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica	Programación del menú
		Recepción y almacenamiento de productos alimenticios
		Preparación de alimentos y bebidas
		Distribución de alimentos y bebidas
	Lavado, desinfección y almacenamiento de equipos y utensilios	

Fuente: Consejo Técnico de la Disciplina de Nutrición 2011

En el anexo 1 se presenta el documento con los procesos estandarizados para los servicios de nutrición, el cual fue avalado por las autoridades institucionales.

7.2 Áreas de Salud.

Cuadro 5. Procesos Estandarizados Nutrición Áreas de Salud.

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Abordaje Nutricional de la Población	Promoción de la Salud en el campo alimentario nutricional	Coordinación Educación nutricional Atención nutricional Capacitación Vigilancia nutricional
	Prevención de la enfermedad en el campo alimentario nutricional	

Fuente: Consejo Técnico de la Disciplina de Nutrición 2011

En el anexo 1 de este documento se presenta el levantamiento del macroproceso Abordaje Nutricional de la Población, en el mismo se indican las actividades de promoción y prevención que realiza el Nutricionista en las Áreas de Salud. Debido al nivel de detalle con

que se abordan estas actividades en el macroproceso, no fue necesario documentarlos en plantillas de levantamiento de procesos diferentes.

Con respecto a los procedimientos, estos no se levantaron en esta etapa, sino que se desarrollarán en una etapa posterior y se incluirán en el Manual de Procedimientos de Nutrición para las Áreas de Salud.

7.3 Supervisión regional

En el caso de la supervisión regional de Nutrición, se levantó el proceso de Supervisión. En el anexo 2 de este documento se presenta la plantilla de levantamiento del proceso de supervisión.

7.4 Coordinación Nacional

Hasta la fecha la Coordinación Nacional de Nutrición ha levantado los siguientes procesos:

- DDSS-ARSDT-SN-01 Regulación de los servicios de nutrición
 - DDSS-ARSDT-SN-01-01 Diagnóstico de necesidades de regulación de los servicios de nutrición
 - DDSS-ARSDT-SN-01-02 Normalización de los servicios de nutrición
 - DDSS-ARSDT-SN-01-03 Asesoría técnica sobre la regulación de los servicios de nutrición

En el anexo 2 de este documento se presentan la plantilla con el levantamiento de los procesos indicados.

8. Tipo y ámbito de autoridad

La disciplina de Nutrición en las áreas de salud, hospitales periféricos, regionales, nacionales y especializados tienen una relación de jerarquía administrativa o de línea de la Dirección Médica del establecimiento donde se adscriben.

En el caso de la Coordinación Nacional de Nutrición, forma parte del Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (DDSS), adscrita a la Gerencia Médica y ejerce autoridad técnica-funcional en el ámbito de su competencia para los diversos establecimientos de salud de la Institución, a través de la supervisión nacional y los supervisores regionales de nutrición. Esta autoridad la ejerce a través de la normativa, asesoría y evaluación estratégica que le corresponde realizar.

9. Articulaciones funcionales

Las relaciones de coordinación que desarrolla la disciplina de Nutrición, tanto al interno del establecimiento de salud al cual pertenecen, como con otras dependencias institucionales y externas se presentan en el cuadro 6.

Cuadro 6.
Relaciones de coordinación de la disciplina de Nutrición.

Disciplina de Nutrición	Unidad (es) o dependencia(s) con la (s) que coordina	Tipo y forma de coordinación
Áreas de salud	Director (a) Médico	Criterios Técnicos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Director Administrativo y financiero	Criterios administrativos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Médico director de EBAIS	Criterios Técnicos y administrativos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Equipo de apoyo al EBAIS	Técnica a través de reuniones, seminarios, talleres, consultas personales y electrónicas
	Supervisión Regional	Criterios técnicos
	Coordinación Nacional	Criterios técnicos
	Coordinación externa (Ministerios de Salud, Educación, Deporte, actores sociales, entre otros)	Criterios técnicos, capacitación, educación, actividades sociales, otros.
Hospitales	Dirección Médica	Criterios Técnicos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Director Administrativo y financiero	Criterios administrativos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Coordinación Nacional	Criterios técnicos
	Supervisión Regional	Criterios técnicos
Supervisión Regional	Director (a) Regional	Aspectos administrativos
	Coordinación Nacional	Criterios técnicos y administrativos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales
	Supervisión Nacional	Criterios técnicos y administrativos a través de consultas vía email, teléfono, escrita y convocatorias personales.
Coordinación Nacional	Area de Regulación y Sistematización de la DDSS.	Criterios técnicos a través de consejos técnicos, reuniones, seminarios, talleres, consultas personales y electrónicas.
	Supervisión Regional	Criterios técnicos a través de reuniones, seminarios, talleres, consultas personales y electrónicas.

Fuente: Servicios de Nutrición. Coordinación Nacional ARSDT .DDSS. CCSS, 2011.

10. Bibliografía

- 1- - Caja Costarricense de Seguro Social. Centro de Desarrollo Estratégico en Salud y Seguridad Social (CENDEISS). Proyecto Fortalecimiento y Modernización del Sector Salud. (2004) Roxana García González. El Sistema Nacional de Salud en Costa Rica: Generalidades. 2004
- 2- Caja Costarricense de Seguro Social (2007). Unidad Gestora Promoción de la Salud. Corrales Díaz Daisy, Urrutia Rojas Silvia y Colaboradoras. Norte Conceptual para la Promoción de la Salud. Enero 2007.
- 3- Organización Mundial de la Salud (1986). Carta de Ottawa para el fomento de la salud. Carta adoptada en la Primera conferencia internacional sobre la Promoción de la Salud. Ottawa. Noviembre de 1986.
- 4- Organización Mundial de la Salud (2005). Carta de Bangkok para la Promoción de la Salud
Un mundo globalizado. Ginebra.2005
5. International Organization for Standardization (2000). Norma ISO 9000:2000. Sistemas de Gestión de Calidad. Ginebra, 2000.

Elaboración del documento

- Esteban Rojas Herrera. Coordinador Nacional de Nutrición
- Grace Murillo Loaiza Hospital Geriátrico Raul Blanco Cervantes
- Luisa Fernanda Del Río Olivera Coordinación Nacional de Nutrición
- Marlene Montoya Ortega Area de Salud Chomes Monteverde
- Lorena López Jenkins Hospital San Juan de Dios

Revisión Técnica del documento

- Mario Mora Ulloa Jefe Área de Regulación Diagnóstico y Tratamiento, DDSS
- Andrey Mora Bermúdez Asistente Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud

Aprobación Técnica del documento

- José Miguel Rojas Director Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.

Asesoría técnica metodológica

- Grace Fonseca Angulo Consultora Interna, Dirección Desarrollo Organizacional

11. Anexos

Anexo 1. Procesos sustantivos de los servicios de nutrición en áreas de salud y hospitales de la CCSS



2012

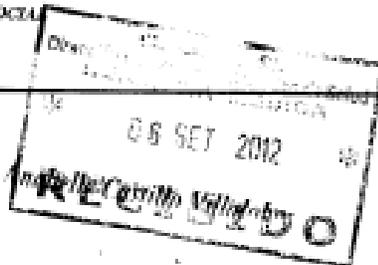
PROCESOS SUSTANTIVOS DE LOS
SERVICIOS DE NUTRICIÓN EN
ÁREAS DE SALUD Y HOSPITALES
DE LA CCSS

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
GERENCIA MÉDICA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS
DE SALUD COORDINACIÓN NACIONAL DE
NUTRICIÓN



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
 GERENCIA MÉDICA
 Teléfono: 233 2916/ 293 2963/ 293 2583
 FAX: 293 28 29



31 de agosto de 2012
 44.584-3

Señores
 Dr. José Miguel Rojas Hidalgo
Director, Dirección de Desarrollo Servicios de Salud
 Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes, MBA.
Directora, Dirección de Proyección de Servicios de Salud
 Presentes

ASUNTO: Aval documento "Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición en Área de Salud y Hospitales de la CCSS".

Estimados señores:

Reciban un cordial saludo. Para los efectos pertinentes, me permito atender el oficio DDSS-1170-12 / DPSS-0602-08-12 de fecha 07 de agosto del 2012, donde remiten para el aval el documento "Procesos Sustantivos de los Servicios de Nutrición en Área de Salud y Hospitales de la CCSS", con la finalidad de que sea validado y consignado para proceder con la divulgación pertinente.

Por lo tanto, se procede a hacer devolución del citado documento con el aval respectivo.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,

GERENCIA MÉDICA



Dra. María Eugenia Villana Bonilla
GERENTE

MEVBMFC

Cc: Dr. Mario Mora Ulloa, Jefe Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento-DDSS
 Lic. Albán de la O Espinoza MBA., Jefe Área Soporte Estratégico Servicios de Salud, DPSS
 Dra. Luisa Fernanda del Río Olivera, Coordinadora Nacional de Nutrición
 Archivo

 Caja Costarricense Del Seguro Social	Gerencia Médica	Nombre: "Procesos Estandarizados" Servicios de Nutrición	Código: GM-INF-025-11	
		Solicitud de cambio N°:	Fecha de aprobación:	Rige a partir de: Agosto 2012

Elaboración	Unidad
Esteban Rojas Herrera	Coordinación Nacional Nutrición, ARSDT.
Lisseth Semú Díaz	Área de Salud Desamparados 2
Nelsi Moreira Castro	Hospital Dr. Calderón Guardia
Pilar De La O Castro	Hospital Nacional de Niños
Lorena López Jenkins	Hospital San Juan de Dios
Marlene Montoya Ortega	Área de Salud San Rafael Puntarenas
Bárbara Sagastume Guzmán	Hospital Dr. Blanco Cervantes
Sandra Redondo Álvarez	Hospital Nacional de Rehabilitación
Regina Velasco Dubón	Hospital Nacional de Niños
Jahaira Barrantes Parrales	Área de Salud de Florencia
Marlon Lizano Muñoz	Área de Salud Peninsular

Revisión metodológica	Unidad	Fecha	Firma
Ing. Andrey Mora Bermúdez	Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	14/8/12	
MBA. Sonia Torres Montero	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	13/8/12	
Ing. Selenia Ramírez Paniagua	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	13/08/12	

Aval administrativo	Unidad	Fecha	Firma
Dra. María Eugenia Villalta	Gerencia Médica	31/8/2012	
Dr. José Miguel Rojas Hidalgo	Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud	29/8/12	
Dr. Mario Mora Ulloa	Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento	14-8-12	
Ing. María de los Ángeles Gutiérrez Brenes	Dirección de Proyección de Servicios de Salud	7-8-12	

TABLA DE CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	5
2.	METODOLOGÍA	6
3.	IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS	9
4.	PROCESOS ÁREAS DE SALUD	12
4.1	Macroproceso: Abordaje Nutricional de la Población	13
5.	PROCESOS HOSPITALES	19
5.1	Macroproceso: Abordaje Nutricional del Paciente	20
5.2	Proceso: Atención Nutricional	26
5.3	Proceso: Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica	31
5.3.1	Procedimiento: Planificación y Programación del Menú	36
5.3.2	Procedimiento: Recepción y Almacenamiento de Productos Alimenticios	41
5.3.3	Procedimiento: Preparación de Alimentos y Bebidas	46
5.3.4	Procedimiento: Distribución de Alimentos y Bebidas	51
5.3.5	Procedimiento: Lavado, Desinfección y Almacenamiento de Equipo y Utensilios	56

1. PRESENTACIÓN

La Ley de Control Interno establece la obligatoriedad de que los titulares subordinados tengan identificados, levantados y documentados sus procesos de trabajo, razón por la cual, la Institución giró las instrucciones necesarias para cumplir con lo indicado y a partir del año 2006, la Dirección de Sistemas Administrativos elaboró una metodología, con sus correspondientes instrumentos y guías de uso, para unificar la forma en que se debía realizar el levantado de los procesos y se impartió la capacitación requerida.

Todos los titulares subordinados, para cumplir con lo instruido, iniciaron la tarea cada cual según sus conocimientos y criterio técnico, lo cual culminó en la proliferación de procesos del mismo tipo, levantados de forma diferente y con diferente nombre.

Debido a lo anterior, la Gerencia Médica definió para el año 2011 como una prioridad, la estandarización de procesos por disciplina y tipo de establecimiento según complejidad y se estableció como punto de partida, los procesos sustantivos que realizan los servicios de apoyo al diagnóstico y al tratamiento, entre ellos Nutrición.

Los procesos sustantivos de la disciplina de Nutrición de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), fueron elaborados para homologar las actividades que ejecutan el personal de Nutrición en cada uno de los diferentes niveles de atención, con el fin de que se brinde una atención nutricional equitativa, al usuario de los Servicios de la CCSS.

Estos procesos se gestionaron a través del Consejo de Educación Permanente de la Disciplina de Nutrición, con el aporte de un grupo de Nutricionistas, provenientes de los diferentes niveles de atención, coordinados por el Área de Regulación y Sistematización de la Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud (DDSS) y con el apoyo técnico de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica).

2. METODOLOGÍA

Antes de iniciar el abordaje conjunto entre las Direcciones de Desarrollo de Servicios de Salud y la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, el Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento había iniciado a trabajar en la estandarización de procesos, actividad que se desarrolló las siguientes dos etapas.

PRIMERA ETAPA:

Propuesta de Procesos

El Consejo de Educación permanente de la disciplina de nutrición, con la asesoría de un ingeniero industrial, elaboraron el documento borrador, con la propuesta del macro proceso, procesos y procedimientos sustantivos de la disciplina, a partir de los insumos que en materia de levantamiento de proceso habían aportado los diferentes niveles de atención.

Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación Permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización, de la DDSS

SEGUNDA ETAPA

Talleres de presentación, revisión y validación de Procesos.

Se realizaron dos talleres, uno con la participación de Profesionales en Nutrición de las Áreas de Salud y otro con las Jefaturas de los Servicios de Nutrición de los hospitales.

En ambos talleres se trabajó bajo la dirección técnica de un ingeniero industrial, mediante la aplicación de la metodología participativa y trabajo en grupos, para la revisión y validación de la propuesta del macro proceso, procesos y procedimientos sustantivos.

Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Liseth Serrú Díaz	Nutricionista Área de Salud Desamparados 3
Jahaira Barrantes Parrales	Nutricionista Área de Salud Florencia de San Carlos
Martha Iris Retana Porras	Nutricionista Área de Salud La cruz de Guanacaste
Anny Duran García	Nutricionista Área de Salud San Ramón
Marlon A. Lizano Muñoz	Nutricionista Área de Salud Peninsular
Doris Chávez Salas	Nutricionista Área de Salud Barranca
Marianella Matarrita Galagarza	Nutricionista Área de Salud Santa Bárbara de Heredia
Carolina Castro Calvo	Nutricionista Clínica Dr. Moreno Cañas
Natalia Piza Rodríguez	Nutricionista Clínica Central A.S. Catedral Noreste
Rosella Riggioni Zamora	Jefe Servicio Nutrición Hospital Max Peralta
Armando Bolaños Barrantes	Jefe Servicio Nutrición Hospital Monseñor Sanabria
Rocío Coto Varela	Jefe Servicio Nutrición Hospital San Rafael de Alajuela
Ana Lucía López Mora	Jefe Servicio Nutrición Hospital Dr. Escalante Pradilla
Heivy Méndez Arias	Jefe Servicio Nutrición Hospital Tony Facio
Karla Sandí Segovia	Jefe Servicio Nutrición Hospital William Allen
Sócrates Orozco Constantini	Nutricionista Supervisor Regional Central Norte
Nils Salazar Ramírez	Nutricionista Supervisor Regional Chorotega
Yolanda Barboza Castro	Jefe Servicio Nutrición Hospital México
Regina Velasco Dubón	Jefe Servicio Nutrición Hospital Nacional de Niños
Marianella Hernández Camacho	Jefe Servicio a.i Hospital Nacional Psiquiátrico
Sandra Redondo Álvarez	Jefe Servicio Hospital CENARE.
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento. DDSS.

Posteriormente, con el apoyo y conducción metodológica de la Dirección de Proyección de Servicios de Salud, responsable de Control Interno a nivel de la Gerencia Médica, se procedió a revisar el trabajo elaborado hasta el momento para hacer los ajustes metodológicos respectivos y proceder con la oficialización de los procesos.

TERCERA ETAPA:

Oficialización macro procesos Nutrición

Se convocó a un equipo de “expertos” de funcionarios de servicios de nutrición de diferentes establecimientos de salud, de los tres niveles de atención, que ha venido trabajando en la estandarización de los procesos desde el año 2010.

Dicho equipo de trabajo revisó el macro procesos y los procesos sustantivos, definió nombres únicos para cada uno y posteriormente ajustó el levantado de dichos procesos de forma estandarizada, con base en los procesos previamente levantados en cada una de las dependencias participantes.

Participantes

Nelsy Moreira Castro	Nutricionista Coordinadora del Consejo de Educación permanente de la Disciplina de Nutrición. CENDEISSS.
Lorena López Jenkins	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital San Juan de Dios.
Grace Murillo Loaiza	Nutricionista Jefe del Servicio de Nutrición del Hospital Nacional Geriátrico.
Marlene Montoya Ortega	Nutricionista Área de Salud. San Rafael de Puntarenas.
Lisbeth Serrú Díaz	Nutricionista Área de Salud Desamparados 3
Jahaira Barrantes Parrales	Área de Salud Florencia de San Carlos
Marlon Lizano Muñoz	Nutricionista Área de Salud Peninsular
Doris Chávez Salas	Nutricionista Área de Salud Barranca
Regina Velasco Dubón	Jefe Servicio Nutrición Hospital Nacional de Niños
Pilar de la O Castro	Sub Jefe Servicio de Nutrición Hospital Nacional de Niños
Bárbara Sagastume Guzmán	Jefe a.i. Servicio de Nutrición Hospital Geriátrico
Sandra Redondo Álvarez	Jefe Servicio Hospital CENARE
Sonia Torres Montero	Dirección Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica)
Selenia Ramírez Paniagua	Dirección Proyección de Servicios de Salud (Control Interno Gerencia Médica)
Andrey Mora Bermúdez	Ingeniero Industrial. Área de Regulación y Sistematización, de la DDSS.

3. IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS

De acuerdo con el enfoque de procesos que está impulsando la CCSS, se tienen procesos sustantivos, complementarios y de apoyo. Los sustantivos, son la razón de ser del servicio; los complementarios, son los que agregan valor al sustantivo del servicio; y los de apoyo, son los que se utilizan para gestionar los recursos que se requieren para la realización de todos los procesos del servicio.

Como punto de partida para la estandarización de los procesos de Nutrición, se realizó la identificación y categorización de los mismos.

En la reforma del sector salud del año 1994, se establece que la Readecuación del Modelo de Atención de la Salud se debe caracterizar por un enfoque biosicosocial del proceso salud-enfermedad; por una atención integral y continua de la salud de las personas y el ambiente, con énfasis en las acciones de promoción y prevención, fundamentada en la estrategia de Atención Primaria.

En lo que a atención se refiere, el modelo quedó estructurado en tres niveles, siendo las características de estos las siguientes:

- Primer Nivel de Atención. Ofrece los servicios básicos de salud, cuyos proveedores serán los EBAIS. Estos servicios se ofrecen a nivel domiciliario, comunitario, en establecimientos educativos y en las consultas externas de los centros de salud.
- Segundo Nivel de Atención. Brinda apoyo al primer nivel de atención, ofreciendo intervenciones ambulatorias y hospitalarias por especialidades básicas (medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, psiquiatría y cirugía general).
- Tercer Nivel de Atención. Provee servicios ambulatorios y de internamiento en todas las demás subespecialidades (gastroenterología, endocrinología, alergología, urología, vascular periférico, hematología, nefrología, infectología, neurología y fisiatría). También brinda servicios de apoyo, diagnóstico y terapéutico, que requieren de alta tecnología y grado de especialización.

A partir de 1994, paralelamente, con la Reforma del Sector Salud y la creación de las Áreas de Salud, la Institución inicia la incorporación de profesionales de nutrición en las diferentes áreas de salud del país, con el propósito de realizar un abordaje nutricional a la población, desarrollando el componente alimentario-nutricional, mediante la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Con base en lo anterior, se establece que la razón de ser de todo servicio de Nutrición es el abordaje nutricional, de la población en el caso de las áreas de salud, y del paciente en caso de los hospitales. Este abordaje nutricional se desarrolla, mediante la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, en las áreas de salud, y mediante la atención nutricional y la producción y distribución de alimentos y bebidas, en el caso de hospitales.

Además de estos procesos, los servicios de Nutrición realizan actividades importantes relacionadas con la investigación, educación y docencia. Estas acciones permiten complementar y mejorar la atención integral, por tanto son parte de los procesos complementarios del servicio.

Finalmente, en cada servicio, se conduce la gestión, se planifican acciones y se gestionan recursos humanos, materiales, físicos, entre otros, que sirven de soporte o apoyo para una ejecución eficiente y con calidad de la atención directa, investigación y docencia. Estos corresponden a los procesos de apoyo.

Estratégicamente y por su importancia, se acordó en esta primera etapa, enfocar la labor del equipo de expertos en la documentación de los procesos que responden a la razón de ser del servicio de Nutrición (procesos sustantivos); posteriormente se deberán documentar los procesos complementarios y de apoyo, para lo cual se recomienda hacerlo de forma conjunta con otras disciplinas que también realizan el mismo tipo de actividades complementarias y de apoyo.

De acuerdo con los lineamientos de la Dirección de Sistemas Administrativos, según el nivel de documentación de los procesos, se pueden establecer macroprocesos, procesos y procedimientos.

Un Macroproceso es un conjunto de procesos interrelacionados y con un objetivo general común; en este caso sería el Abordaje nutricional¹.

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí, con un orden cronológico que permite obtener resultados o el cumplimiento de un objetivo; para los servicios de nutrición se identificaron 4 procesos: promoción de la salud, prevención de enfermedades, atención nutricional y producción y distribución de alimentación normal y dieto terapéutica.

A las áreas de salud les corresponde principalmente la prevención y la promoción de la salud en el campo alimentario nutricional, así como atención nutricional básica. Mientras que los hospitales se enfocan fundamentalmente en la atención nutricional de los pacientes y en la producción y distribución de alimentación normal y dieto terapéutica.

¹ Del paciente en caso de Hospitales y de la población en el caso de Áreas de Salud

Finalmente un procedimiento establece la forma específica de cómo se llevan a cabo las actividades que comprende un proceso. En el caso de los hospitales se identificaron y documentaron 5 procedimientos: Programación del menú, Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Preparación de alimentos y bebidas, Distribución de alimentos y bebidas, Lavado, desinfección y almacenamiento de equipos y utensilios.

En el caso de las áreas de salud se identificaron 5 procedimientos en este documento: Coordinación, Educación nutricional, Atención nutricional, Capacitación y Vigilancia nutricional. Estos procedimientos no se levantaron como parte de este documento, sino que se incluirán en el Manual de Procedimientos de Nutrición para las Áreas de Salud.

Es importante indicar que la Dirección de Sistemas Administrativos está implementando un nuevo enfoque de procesos, en el cual se establece un mapa de procesos por unidad de trabajo (hospital o área de salud) y los procesos sustantivos se definen con base en la razón de ser, no de un servicio, sino de toda la unidad.

Además, en este enfoque los procesos complementarios, se dividieron en tres grupos: estratégicos que son los que se utilizan en la conducción y planeación de la gestión; de aporte, que son los que agregan valor al sustantivo de la unidad; y los de seguimiento y mejora, que son los que se utilizan para el seguimiento y la evaluación de la gestión, para detectar debilidades y proponer medidas tendientes a la mejora de los servicios.

Con este nuevo enfoque, los procesos que realiza Nutrición, se ubican en la categoría de complementarios de aporte, específicamente como parte de un macro proceso del establecimiento de salud definido como: "Atención y tratamientos complementarios".

Como se explicó anteriormente, en la categorización de procesos que se establece en este documento, se considera como el macro proceso el "Abordaje Nutricional", que es la razón de ser de la disciplina, y de este se derivan los procesos que lo componen. Esta clasificación es válida, ya que un macro proceso se puede definir para una unidad de trabajo o para una dependencia específica, en este caso el servicio de Nutrición de la unidad.

No obstante lo anterior, con base en la pirámide documental, se debe entender que lo que en este documento se define como macro proceso, en el mapa de la unidad será un proceso, lo que se define como proceso en el mapa de la unidad será un procedimiento y finalmente, lo que se define como procedimiento en el mapa de procesos de la unidad será una instrucción de trabajo.

4. PROCESOS ÁREAS DE SALUD

En la siguiente tabla se identifican y clasifican los procesos sustantivos de Nutrición para las Áreas de Salud, según el nivel de documentación:

Tabla 1: Identificación de procesos de Nutrición para las Áreas de Salud

MACROPROCESO	PROCESOS	PROCEDIMIENTOS
Abordaje Nutricional de la Población	Promoción de la Salud en el campo alimentario nutricional	Coordinación Educación nutricional Atención nutricional Capacitación Vigilancia nutricional
	Prevención de la enfermedad en el campo alimentario nutricional	

Fuente. Equipo de profesionales en Nutrición CCSS.

En el presente documento se presenta el levantamiento del macroproceso Abordaje Nutricional de la Población, en el mismo se indican las actividades de promoción y prevención que realiza el Nutricionista en las Áreas de Salud. Debido al nivel de detalle con que se abordan estas actividades en el macroproceso, no fue necesario documentarlos en plantillas de levantamiento de procesos diferentes.

Con respecto a los procedimientos, estos no se levantaron como parte de este documento, sino que se desarrollarán en una etapa posterior y se incluirán en el Manual de Procedimientos de Nutrición para las Áreas de Salud.

4.1 Macroproceso: Abordaje Nutricional de la Población

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área de Salud		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Abordaje Nutricional de la Población	Código	AS-SN-01
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El profesional en Nutrición identifica los problemas alimentarios de la población adscrita al Área de Salud, en el plano de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, mediante el ASIS, Plan Táctico, Compromiso de Gestión, Equipo de Apoyo, referencia médica, análisis de datos de fuentes secundarias, solicitud de la población u grupos organizados, para el desarrollo de estrategias de abordaje.		
	Termina:		
	El profesional en Nutrición, el equipo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), definen e implementan las acciones correctivas según sea el caso		
Objetivo	Orientar en alimentación saludable y modificar hábitos alimentarios en la población del área de atracción, por medio de la implementación de estrategias de promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, con el fin de incidir en el mejoramiento de los indicadores locales de salud.		
Responsable:		Participantes:	
Director del Área de Salud		Profesional en Nutrición	
		Equipo de trabajo interdisciplinario	
		Actores sociales	

Producto y/o servicio	
Población adscrita al Área de Salud intervenida nutricionalmente	
Usuario o cliente	
Población del Área de Atracción	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Útiles y materiales de oficina	Proveeduría-Administración
Materiales impresos	Proveeduría-Administración
Expediente Clínico	REDES
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Infraestructura	Dirección-Administración
Equipo de cómputo y audiovisual	Informática
Equipo antropométrico	Dirección-Administración
Material educativo	Servicio de Nutrición
Medios de transporte	Administración
Recursos financieros	Dirección-Administración
Relación con otros procesos	
Proceso de Dirección y conducción técnico-administrativa del Servicio de Nutrición	
Proceso de Atención Médica	
Procesos de Apoyo administrativo del Área de Salud	
Procesos de Apoyo al diagnóstico y tratamiento del Área de Salud	

Descripción de las actividades
1. Inicio del proceso
2. El profesional en Nutrición identifica los problemas alimentarios de la población adscrita al Área de Salud, en el plano de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, mediante el ASIS, Plan Táctico, Compromiso de Gestión, Equipo de Apoyo, referencia médica, análisis de datos de fuentes secundarias, solicitud de la población u grupos organizados, para el desarrollo de estrategias de abordaje.
3. El profesional en Nutrición, de acuerdo con los problemas identificados, elabora proyectos (según guía para la elaboración de proyectos) , orientados al abordaje nutricional en promoción de la salud y/o prevención de la enfermedad, con enfoque de participación social
4. ¿El abordaje nutricional es mediante la estrategia de prevención de la enfermedad? Si la respuesta es afirmativa, continúa con la actividad 5, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 6.
5. El profesional en Nutrición define la metodología a utilizar: atención individual, atención grupal, visita domiciliar o sesiones educativas, mediante el protocolo de referencia y contra referencia nutricional en los tres niveles de atención en salud.
6. ¿Es necesario conformar un equipo de trabajo interdisciplinario para implementar las estrategias de abordaje nutricional definidas? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 10
7. El profesional en Nutrición conforma equipo de trabajo interdisciplinario.
8. ¿El equipo de trabajo interdisciplinario requiere capacitación según el abordaje nutricional definido? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 9, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 10.
9. El profesional en Nutrición desarrolla e implementa una actividad de capacitación para el equipo de trabajo interdisciplinario.
10. ¿Se requiere del apoyo de otros actores sociales (Instituciones, organizaciones) para la implementación de las estrategias de abordaje nutricional? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 14.
11. El profesional en Nutrición coordina con los otros actores sociales la implementación de las estrategias de abordaje nutricional definidas.
12. ¿Se requiere capacitación para los otros actores sociales, según el abordaje nutricional definido? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 14.

13. El profesional en Nutrición desarrolla e implementa una actividad de capacitación para los actores sociales según el abordaje nutricional definido.
14. El profesional en Nutrición, el equipo de trabajo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera) realizan la convocatoria de la población meta.
15. El profesional en Nutrición, el equipo de trabajo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), ejecutan las actividades definidas en el proyecto según el abordaje nutricional definido para la promoción de la salud o prevención de la enfermedad y hace anotaciones en el expediente cuando se requiera
16. El profesional en Nutrición realiza acciones de seguimiento y control de la ejecución de las actividades.
17. El profesional en Nutrición evalúa las actividades desarrolladas, según el plan establecido, mediante los indicadores de proceso, de resultados y de impacto definidos en el proyecto.
18. ¿Se cumplieron los objetivos definidos en el proyecto? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 19, si la respuesta es afirmativa finaliza el proceso.
19. El profesional en Nutrición, el equipo interdisciplinario y actores sociales (cuando se requiera), definen e implementan las acciones correctivas según sea el caso. Regresa a la actividad 15.
20. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley Constitutiva de la CCSS, Ley No.17 del 13 de octubre de 1943, revisada al 7 de mayo de 1999</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978, actualizada al 28 de marzo del 2008.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996.</p> <p>Ley No. 8239. Derechos y deberes de las personas usuarias de los servicios de salud públicos y privados, del 25 de marzo del 2002, publicado el 19 de abril del 2002 en Gaceta No. 75</p> <p>Reforma del Sector Salud. CCSS, 1998.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de</p>

agosto de 1999.
 Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
 Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943, actualizada al 26 de octubre del 2007, La Gaceta No.192
 Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998
 Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
 Normas para la Consulta Externa de Nutrición. CCSS, 1994
 Normas de atención integral de Salud. Primer Nivel de Atención, 1996. Consejo Técnico Asesor de Atención Integral a las personas M.S-C.C.S.S
 Política de seguridad alimentaria nutricional. 2011 .Ministerio de Salud. Programa Regional de Seguridad Alimentaria y Nutricional para Centro América, Programa Mundial de Alimentos y OPS
 Guías de atención integral a las mujeres, niños(as) en el período prenatal, parto y postparto.2009. Guías de atención integral a las mujeres, niños(as) en el período prenatal, parto y postparto.2009. C.C.S.S
 Guías para la atención de las personas diabéticas tipo 2, 2007. Guías para la atención de las personas diabéticas tipo 2, 2007. Área de Atención Integral a las Personas C.C.S.S. O.P.S.
 Guía para la detección, el diagnóstico y tratamiento de las dislipidemias para el Primer Nivel de Atención, 2008. C.C.S.S. Gerencia División Médica, Dirección Técnica de Servicios de Salud y Departamento de Medicina Preventiva.
 Guías alimentarias para la educación nutricional en Costa Rica. Guías alimentarias para Costa Rica. 2010 Comisión Intersectorial de Guías Alimentarias para Costa Rica. Ministerio de Salud. O.P.S. INCAP.
 Guías para la detección, diagnóstico y tratamiento de la hipertensión arterial, 2009. C.C.S.S-O.P.S.
 Normas de atención integral al niño. Primer Nivel de Atención del niño y la niña-2000.M.S-C.C.S.S
 Manual de atención al niño(a) desnutrido. Normas de Atención para el Manejo Integral del niño (a) con Desnutrición, en los diferentes niveles de Atención, 1999.MS-C.C.S.S.INCIENSA.
 Manual de atención integral de los niños(as) en el escenario escolar, 2004. 2004. C.C.S.S, M.E.-M.S
 Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.

Aprobación del proyecto por parte de la Jefatura inmediata.

Verificación de la participación activa de los actores convocados, por medio de listas de asistencia y bitácoras, por parte del profesional en Nutrición

Evaluación de resultados mediante la medición de indicadores definidos en el proyecto, por parte del profesional en Nutrición.

Supervisión de los proyectos ejecutados por parte del Supervisor Regional (cuando se disponga)

Monitoreo al Plan de Gestión Local del Servicio de Nutrición, por parte del profesional en Nutrición

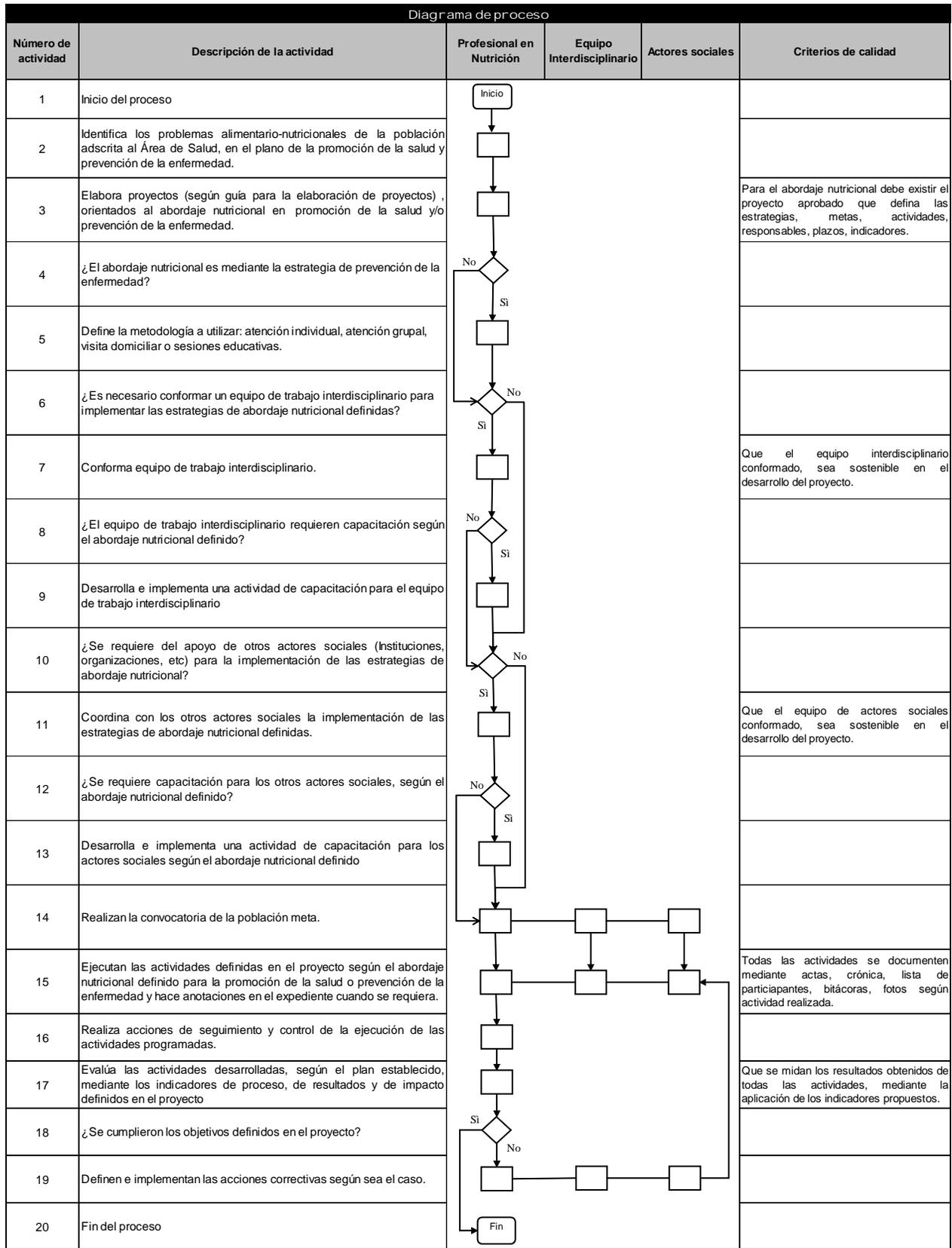
Formularios relacionados con el proceso

Solicitud vehículo. No Formulario 4-70-01-0760

Solicitud de equipo-Fórmula 40.

Solicitud de viáticos- Formulario 4-70-01-0380

Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090



5. PROCESOS HOSPITALES

En la siguiente tabla se identifican y clasifican los procesos sustantivos para los Servicios de Nutrición de Hospitales, según el nivel de documentación:

Tabla 2: Identificación de procesos de Nutrición para los Hospitales

Macroproceso	Procesos	Procedimientos
Abordaje Nutricional del Paciente	Atención Nutricional	
	Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica	Programación del menú
		Recepción y almacenamiento de productos alimenticios
		Preparación de alimentos y bebidas
		Distribución de alimentos y bebidas
	Lavado, desinfección y almacenamiento de equipos y utensilios	

Fuente. Equipo de profesionales en Nutrición CCSS.

A continuación se presenta el levantamiento del macroproceso, procesos y procedimientos indicados en la tabla anterior. La documentación de los mismos se realiza utilizando la plantilla institucional de levantamiento de procesos.

5.1 Macroproceso: Abordaje Nutricional del Paciente

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Abordaje Nutricional del Paciente	Código	SN-000
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El funcionario de nutrición (Nutricionista, Técnico, Asistente o Auxiliar de Nutrición) identifica el paciente que requiere ser intervenido nutricionalmente. Lo puede identificar por medio de interconsulta, referencia de otro servicio, visita individual o multidisciplinaria, por prescripción médica, o con cita previa.		
	Termina:		
	El Nutricionista educa al paciente, al familiar o encargado, sobre la alimentación a seguir en el hogar. De ser necesario, confecciona y entrega referencia al usuario para que continúe su control en consulta externa del establecimiento de salud que le corresponda		
Objetivo	Contribuir con el tratamiento integral que recibe el paciente a través del abordaje nutricional, mediante la atención directa, la producción y la distribución de alimentación normal y dietoterapéutica.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	

	Técnico en Nutrición
	Asistente de Nutrición
	Auxiliar de Nutrición
Producto y/o servicio	
Paciente intervenido nutricionalmente	
Usuario o cliente	
Pacientes hospitalizados y ambulatorios	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Productos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Útiles y materiales de cocina desechables	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Fórmulas lácteas y enterales	Servicio de Farmacia
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Catálogo General de Suministros de la CCSS	SIGES, CCSS
Expediente clínico y Kardex	Servicios de Registros Médicos y Enfermería
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo de cómputo y audiovisual	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo antropométrico	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Implementos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Utensilios de cocina y comedor	Subárea de Almacenamiento y Distribución

Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
----------------------	---

Relación con otros procesos
<p>Proceso de Atención Nutricional, Código SN-001</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN-002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>
Descripción de las actividades
1. Inicio del proceso
2. El funcionario de nutrición (Nutricionista, Técnico, Asistente o Auxiliar de Nutrición) identifica el paciente que requiere ser intervenido nutricionalmente. Lo puede identificar por medio de interconsulta, referencia de otro servicio, visita individual o multidisciplinaria, por prescripción médica, o con cita previa.
3. El Nutricionista realiza la atención nutricional al paciente . Ver proceso Atención Nutricional, Código SN-001.
4. ¿El paciente fue intervenido nutricionalmente en consulta externa? Si la respuesta es afirmativa finaliza el proceso, si se trata de un paciente hospitalizado continúa con la actividad 5.
5. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, revisa la información recolectada de los Kardex o expedientes.
6. ¿Se identificaron dietas mal prescrita? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 8.
7. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, coordina con el médico tratante para cambiar la dieta. Si fue un Técnico en Nutrición quién identificó la dieta mal prescrita, coordina con el Nutricionista.
8. El Nutricionista, o el Técnico en Nutrición, remite la información sobre el tratamiento o dietas prescritas al Nutricionista, Técnico o Asistente de Nutrición responsable de la producción de alimentación normal y dietoterapéutica.
9. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición, producen y distribuyen la alimentación normal y dietoterapéutica a los pacientes . Ver proceso de Producción y Distribución de Alimentación Normal y

Dietoterapéutica, Código SN-002.
10. El Nutricionista da seguimiento a la evolución del paciente. Como parte de esta actividad realiza el control de ingesta.
11. ¿El paciente requiere que se le modifique la dieta? Si la respuesta es afirmativa reinicia el proceso a partir de la actividad número 3, si la respuesta es negativa continua con la actividad número 12.
12. ¿El paciente requiere educación nutricional sobre la alimentación a seguir en el hogar? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 13, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
13. El Nutricionista educa al paciente, al familiar o encargado, sobre la alimentación a seguir en el hogar.
14. ¿El paciente requiere seguimiento en consulta externa de Nutrición? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 15, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
15. El Nutricionista confecciona y entrega referencia al usuario para que continúe su control en consulta externa del establecimiento de salud que le corresponda
16. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normas para la Consulta Externa de Nutrición. CCSS, 1994.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de agosto de 1999.</p> <p>Plan estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>

Controles asociados al proceso

Revisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la información recolectada de los Kardex o expedientes para identificar la dieta del paciente y para determinar errores en la prescripción.

Verificación, por parte del Nutricionista, de que los alimentos recibidos correspondan a las cantidades y especificaciones solicitadas (Instrumento: Solicitud de alimentos)

Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, del cumplimiento de las buenas prácticas de manufactura.

Supervisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de que la producción de alimentos se realice de acuerdo con el menú, las solicitudes de dietas y las recetas estandarizadas.

Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico de Nutrición, de que las dietas servidas correspondan con las prescritas (Instrumento: Tarjetas de control de dietas)

Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico de Nutrición, de que el paciente consuma las dietas correspondientes (Instrumento: Control de ingesta)

Verificación, por parte del Nutricionista, de la evolución del paciente mediante visitas al usuario y registros en el expediente clínico.

Reportes estadísticos de producción.

Formularios relacionados con el proceso

Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840

Solicitud de equipo-Fórmula 40. Formulario No 4-70-02-0660

Solicitud de pedido de alimentos (sin código)

Solicitud de cita. Formulario No 1453

Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470

Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090

Control de ingesta (sin código)

Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420

Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360

Solicitud de Interconsulta. Formulario No 4-70-03-0360

Referencia a Especialista. Formulario No 4-70-04-0140

b. Diagrama de proceso						
Número de actividad	Descripción de la actividad	Nutricionista, Técnico, Auxiliar o Asistente de Nutrición	Nutricionista responsable de la atención nutricional	Nutricionista o Técnico en Nutrición	Asistentes y Auxiliares de Nutrición responsables de la producción	Criterio de Calidad
1	Inicio del proceso					
2	Identifica el paciente que requiere ser intervenido nutricionalmente.					
3	Realiza la atención nutricional al paciente . Ver proceso Atención Nutricional, Código SN-001.					
4	¿El paciente fue intervenido nutricionalmente en consulta externa?					
5	Revisa la información recolectada del Kardex o expediente clínico.					Qué todos los pacientes tengan la indicación de la prescripción nutricional en el Kardex y Expediente Clínico
6	¿Se identificaron dietas mal prescrita?					Que la condición de todos los pacientes está acorde con la dieta prescrita.
7	Coordina con el médico tratante para cambiar la dieta. Si fue un Técnico en Nutrición quién identificó la dieta mal prescrita, coordina con el Nutricionista.					Todo cambio en el tipo de dieta de un paciente debe ser autorizado por el médico tratante.
8	Remite la información sobre el tratamiento o dietas prescritas al Nutricionista, Técnico o Asistente de Nutrición responsable de la producción de alimentos y bebidas.					
9	Producen y distribuyen la alimentación normal y dietoterapéutica a los pacientes . Ver proceso de Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica, Código SN-002.					El 100% de las dietas servidas coinciden con las prescritas.
10	Da seguimiento a la evolución del paciente.					
11	¿El paciente requiere que se le modifique la dieta?					Que a todos los pacientes se les aplique el control de ingesta.
12	¿El paciente requiere educación nutricional sobre la alimentación a seguir en el hogar?					
13	Educa al paciente, al familiar o encargado, sobre la alimentación a seguir en el hogar.					
14	¿El paciente requiere seguimiento en consulta externa de Nutrición?					
15	Confecciona y entrega referencia al usuario para que continúe su control en consulta externa del establecimiento de salud que le corresponda.					
16	Fin del proceso					

5.2 Proceso: Atención Nutricional

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Atención Nutricional	Código	SN-001
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	La Secretaria o encargado recibe el documento de referencia para que el paciente sea atendido por el Nutricionista.		
Objetivo	Termina:		
	El Nutricionista anota el tratamiento en el expediente clínico del paciente según procedimiento y, de ser requerido, elabora la referencia al servicio respectivo de acuerdo con la normativa institucional vigente.		
Objetivo	Brindar una atención nutricional integral tanto individual como grupal, mediante la evaluación nutricional y la definición del plan nutricional adecuado según las necesidades de los usuarios.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Secretaria o encargado de recibir documentación en el Servicio	
Producto y/o servicio			
Paciente con tratamiento nutricional prescrito			
Usuario o cliente			
Pacientes referidos al Nutricionista			

Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Servicios (electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Materiales impresos y educativos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Expediente clínico y Kardex	Servicios de Registros Médicos y Enfermería
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Equipo de cómputo y audiovisual	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Útiles y equipo de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Equipo antropométrico	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje nutricional del paciente. Código SN-000 Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN 002 Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición Proceso de Atención médica Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.). Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.) Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. La Secretaria o encargado recibe el documento de referencia para que el paciente sea atendido por el Nutricionista. El documento puede ser originado por: consulta externa-cita programada, interconsulta de cualquier servicio de hospitalización.	
3. ¿Es una interconsulta? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 4, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 5.	
4. El Nutricionista se desplaza al servicio solicitante.	
5. El Nutricionista estudia el expediente del paciente.	
6. ¿Se requiere información complementaria? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 7, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 8.	
7. El Nutricionista coordina con el médico tratante los exámenes complementarios requeridos o la prescripción dietética.	

8. El Nutricionista realiza la evaluación nutricional del paciente de acuerdo con el procedimiento establecido.
9. El Nutricionista diseña el plan de tratamiento nutricional de acuerdo con el procedimiento establecido.
10. ¿Existe una solicitud permiso de ingreso de alimentos para un paciente hospitalizado? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12.
11. El Nutricionista valora y, en caso de autorizarlo, instruye al paciente y familiares sobre permiso para ingreso de alimentos del hogar.
12. El Nutricionista anota el tratamiento en el expediente clínico del paciente según el procedimiento establecido.
13. ¿El paciente requiere ser atendido en otras especialidades? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 14, si la respuesta es negativa finaliza el proceso.
14. El Nutricionista elabora la referencia al servicio respectivo de acuerdo con la normativa institucional vigente.
15. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984. Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009. Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004. Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002. Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999. Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Ley 7600. Gaceta No 102 del 29 de mayo de 1996. Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S. Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS. Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973. Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943. Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998 Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999. Reglamento del Expediente de Salud. CCSS. Artículo 12 de la Sesión N° 7364 de la Junta Directiva, del 31 de agosto de 1999. Normas para la Consulta Externa de Nutrición de la CCSS, 1994. Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010. Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015. Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p>
Controles asociados al proceso
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la dieta asignada al paciente este de acuerdo con la patología, situación y características del paciente.
Verificación, por parte del Nutricionista, de la aplicación del procedimiento para evaluar la atención nutricional del paciente.

Verificación, por parte del Nutricionista, de la aplicación del procedimiento para el diseño del plan de tratamiento nutricional.

Anotación del tratamiento en el expediente clínico del paciente, por parte del Nutricionista, según procedimiento.

Seguimiento, por parte del Nutricionista, de los pacientes hospitalizados mediante el control de ingesta, evolución del paciente y revisión de valoraciones clínicas.

Adecuación de la dieta servida de acuerdo con los requerimientos nutricionales, por parte del Nutricionista.

Formularios relacionados con el proceso

Solicitud de cita. Formulario No 1453

Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470

Hoja de Evolución, Indicaciones y tratamiento. Formulario No 4-70-03-0090

Control de ingesta (sin código)

Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420

Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360

Solicitud de Interconsulta. Formulario No 4-70-03-0360

Referencia a Especialista. Formulario No 4-70-04-0140

b. Diagrama de proceso

Número de actividad	Descripción de la actividad	Secretaria o encargado de recibir documentación	Nutricionista	Criterio de Calidad	
1	Inicio del proceso	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> T1[] T1 --> D1{¿Es una interconsulta?} D1 -- Sí --> T2[] D1 -- No --> D2{¿Se requiere información complementaria?} T2 --> T3[] T3 --> D2 D2 -- Sí --> T4[] D2 -- No --> D3{¿Existe una solicitud permiso de ingreso de alimentos para un paciente hospitalizado?} T4 --> T5[] T5 --> D3 D3 -- Sí --> T6[] D3 -- No --> D4{¿El paciente requiere ser atendido en otras especialidades?} T6 --> T7[] T7 --> D4 D4 -- Sí --> T8[] D4 -- No --> FIN([FIN]) T8 --> FIN </pre>			
2	Recibe el documento de referencia para que el paciente sea atendido por el Nutricionista.				
3	¿Es una interconsulta?				
4	Se desplaza al servicio solicitante.				
5	Estudia el expediente del paciente.				Que la dieta asignada al paciente, este de acuerdo con su patología, situación y características.
6	¿Se requiere información complementaria?				
7	Coordina con el médico tratante los exámenes complementarios requeridos o la prescripción dietética.				
8	Realiza la evaluación nutricional del paciente de acuerdo con el procedimiento establecido.				Evaluación nutricional realizada según procedimiento.
9	Diseña el plan de tratamiento nutricional de acuerdo con el procedimiento establecido.				Plan de tratamiento nutricional, diseñado según procedimiento.
10	¿Existe una solicitud permiso de ingreso de alimentos para un paciente hospitalizado?				
11	Valora y, en caso de autorizarlo, instruye al paciente y familiares sobre permiso para ingreso de alimentos del hogar.				
12	Anota el tratamiento en el expediente clínico del paciente según el procedimiento establecido.				Plan de tratamiento anotado en el expediente del paciente.
13	¿El paciente requiere ser atendido en otras especialidades?				
14	Elabora la referencia al servicio respectivo de acuerdo con la normativa institucional vigente.				
15	Fin del proceso				

5.3 Proceso: Producción y Distribución de Alimentación Normal y Dietoterapéutica

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica	Código	SN-002
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Nutricionista realiza la planificación y programación del menú.		
	Termina:		
	El Auxiliar de Nutrición realiza el lavado, desinfección y almacenamiento de la vajilla.		
Objetivo	Producir y servir oportunamente los alimentos y bebidas que requieren los pacientes, según las dietas prescritas, con el fin de contribuir al tratamiento integral del paciente.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Técnico en Nutrición	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
		Bodeguero	

Producto y/o servicio	
Alimentos y bebidas producidos y servidos oportunamente, según dieta prescrita.	
Usuario o cliente	
Pacientes hospitalizados y ambulatorios	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Productos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Materiales de cocina desechables	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, teléfono, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Suministros de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina y comedor	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Equipo de cómputo y software	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso Atención nutricional. Código SN.001</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	

1. Inicio del proceso
2. El Nutricionista realiza la planificación y programación del menú . Ver Procedimiento Planificación y programación del menú, código SN 002.01
3. El Nutricionista coordina con la Jefatura del Servicio para realizar la compra de productos alimenticios. Ver proceso de compras del establecimiento de salud.
4. El Bodeguero recibe y almacena los productos alimenticios . Ver Procedimiento Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, código SN 002.02
5. El Nutricionista entrega al Bodeguero las listas de distribución por secciones o áreas de trabajo del Servicio de Nutrición.
6. El Bodeguero despacha los productos alimenticios a las diferentes secciones o áreas de trabajo, para la preparación de alimentos y bebidas.
7. El Asistente de Nutrición prepara los alimentos y bebidas , según demanda. Ver Procedimiento Preparación de alimentos y bebidas, código SN 002.03
8. El Auxiliar de Nutrición distribuye los alimentos y las bebidas a los pacientes , según dieta prescrita. Ver Procedimiento Distribución de alimentos y bebidas, código SN 002.04
9. El Auxiliar de Nutrición retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.
10. El Auxiliar de Nutrición realiza el lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios . Ver Procedimiento Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, código SN 002.05
11. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Atención Integral a la Persona Adulto Mayor. Ley 7935. 25 de octubre de 1999.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Niñez y Adolescencia. Ley 7739 del 6 de Febrero de 1998</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>

Controles asociados al proceso
Verificación, por parte del Nutricionista, de que el patrón de menú responda a las necesidades de la población y a los recursos disponibles.
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la programación de menú responde al patrón del menú.
Revisión, por parte del Nutricionista, de que el despacho de alimentos corresponde a las listas de pedidos.
Verificación, por parte del Nutricionista, del cumplimiento de las especificaciones de los productos adquiridos.
Verificación, por parte del Nutricionista, del cumplimiento de la receta estandarizada.
Coordinación, por parte del Nutricionista, para que se realice la evaluación microbiológica de materia prima y producto terminado.
Supervisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la preparación y distribución de los alimentos.
Verificación, por parte del Nutricionista, de que la vajilla sea lavada, desinfectada y almacenada según el proceso establecido.
Formularios relacionados con el proceso
<p>Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840</p> <p>Solicitud de equipo-Fórmula 40. Formulario No 4-70-02-0660</p> <p>Solicitud de pedido de alimentos (sin código)</p> <p>Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470</p> <p>Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420</p> <p>Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360</p>

b. Diagrama de proceso

Número de actividad	Descripción de la actividad	Nutricionista	Bodeguero	Asistente de Nutrición	Auxiliar de Nutrición	Criterio de Calidad
1	Inicio del proceso.					
2	Realiza la planificación y programación del menú . Ver Procedimiento Planificación y programación del menú, código SN 002.01					La programación de menú responde en un 100% al patrón del menú
3	Coordina con la Jefatura del Servicio para realizar la compra de productos alimenticios. Ver proceso de compras del establecimiento de salud.					
4	Recibe y almacena los productos alimenticios . Ver Procedimiento Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, código SN 002.02					La recepción y almacenamiento de los alimentos se realiza según el proceso establecido.
5	Entrega al Bodeguero las listas de distribución por secciones o áreas de trabajo del Servicio de Nutrición.					
6	Despacha los productos alimenticios a las diferentes secciones o áreas de trabajo, para la preparación de alimentos y bebidas.					El 100% del despacho de alimentos corresponde a las listas de pedidos.
7	Prepara los alimentos y bebidas , según demanda. Ver Procedimiento Preparación de alimentos y bebidas, código SN 002.03					Todos los días el Nutricionista de producción o Técnico revisan el menú del siguiente día.
8	Distribuye los alimentos y las bebidas a los pacientes , según dieta prescrita. Ver Procedimiento Distribución de alimentos y bebidas, código SN 002.04					Todas las servidas de las diferentes preparaciones, se realiza de acuerdo al proceso establecido.
9	Retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.					Toda la vajilla es retirada de la cama del paciente
10	Realiza el lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios . Ver Procedimiento Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, código SN 002.05					El 100% de la vajilla es lavada, desinfectada y almacenada según el proceso establecido.
11	Fin del proceso					

5.3.1 Procedimiento: Planificación y Programación del Menú

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Planificación y programación del menú	Código	SN-002.01
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Nutricionista realiza un diagnóstico de los recursos que dispone el Servicio de Nutrición.		
	Termina:		
	El Nutricionista genera las listas de solicitud de alimentos.		
Objetivo	Definir las necesidades nutricionales del usuario según su perfil y los recursos disponibles, con el fin de establecer el ciclo de menú como mecanismo para la programación diaria de las actividades de producción de alimentos del Servicio de Nutrición.		
Responsable:	Participantes		
Jefatura del Servicio de Nutrición	Nutricionista		
	Asistente de Nutrición		
Producto y/o servicio			
Menú programado y solicitudes de alimentos elaboradas			
Usuario o cliente			
Pacientes hospitalizados y ambulatorios			
Insumos requeridos		Proveedor(es) del insumo	
Formulario para Calculo de Ingredientes		Servicio de Nutrición	
Histórico de raciones producidas		Servicio de Nutrición	
Planificación del ciclo de menú. Formulario No 2.01.05		Servicio de Nutrición	
Listado de preparaciones		Servicio de Nutrición	
Recetas estandarizadas		Servicio de Nutrición	

Suministros de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Recomendaciones Dietéticas Diarias	RDA o la Organización Mundial de la Salud OMS
Listas de Intercambio Nutricional para Diabéticos	Asociación Americana de Nutricionista y Dietistas ADA
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo de cómputo	Informática
Implementos de oficina	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Programa de cómputo para el cálculo de ingredientes	Gerencia Médica
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso de Atención nutricional. Código SN 001</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El Nutricionista realiza un diagnóstico de los recursos que dispone el Servicio de Nutrición.	
3. El Nutricionista determina la demanda del servicio y el perfil del usuario.	
4. El Nutricionista define la prescripción nutricional para una dieta normal o terapéutica, de acuerdo con las recomendaciones nutricionales (según las Recomendaciones Dietéticas Diarias RDA o la Organización Mundial de la Salud OMS)	
5. El Nutricionista realiza el cálculo de la dieta normal y terapéutica (tomando como referencia las Listas de Intercambio Nutricional para Diabéticos de la Asociación Americana de Nutricionista y Dietistas ADA)	
6. El Nutricionista elabora el patrón de menú para dietas normales y terapéuticas y lo envía a la Jefatura del Servicio para aprobación.	
7. La Jefatura del Servicio revisa el patrón de menú.	
8. ¿Avala el patrón de menú? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad 9, si la respuesta es negativa lo devuelve al Nutricionista para que realice las correcciones del caso.	
9. El Nutricionista, tomando como referencia el patrón de menú, elabora el ciclo de menú según procedimiento establecido.	
10. ¿Se requiere la estandarización de las recetas del menú? Si la respuesta es afirmativa continua con la actividad número 11, si la respuesta es negativa continúa con la actividad número 15.	

11. El Nutricionista coordina con el Asistente de Nutrición la estandarización de recetas nuevas para ser incluidas en el ciclo de menú.
12. El Asistente de Nutrición estandariza la receta según el procedimiento establecido en el Manual de Estandarización de Recetas.
13. El Nutricionista supervisa al Asistente de Nutrición en la ejecución del procedimiento para la estandarización de recetas.
14. ¿La estandarización de la receta esta correcta? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 15, si la respuesta es negativa (estandarización incorrecta), se devuelve a la actividad 11.
15. El Nutricionista define el número de raciones a preparar basado en el comportamiento histórico de las raciones producidas por tiempo de comida y tipo de dieta.
16. El Nutricionista realiza el cálculo total de ingredientes para la preparación del menú, según el procedimiento establecido.
17. El Nutricionista genera el menú y las listas de solicitud de alimentos.
18. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Plan Estratégico Institucional. CCSS, 2011-2015</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p>
Controles asociados al proceso
<p>Revisión del patrón de menú, por parte de la Jefatura del Servicio</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que la estandarización de recetas se haya realizado correctamente (según el Manual de Estandarización de Recetas)</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que el 100% de los ingredientes requeridos para la preparación de las raciones estén considerados dentro del cálculo de ingredientes.</p> <p>Verificación, por parte del Nutricionista, de que los ingredientes del ciclo de menú estén incluidos en un contrato de alimentos formalizado.</p> <p>Revisión, por parte del Nutricionista, de que la información consignada en las listas de solicitud de alimentos coincida con el cálculo de ingredientes.</p>

Formularios relacionados con el proceso

Solicitud de pedido de alimentos (sin código)

Formulario para Calculo de Ingredientes (sin código)

Censo de pacientes (sin código)

Planificación del ciclo de menú. Formulario No 2.01.05

b. Diagrama de proceso

Número de actividad	Descripción de la actividad	Nutricionista	Jefatura del Servicio	Asistente de Nutrición	Criterio de Calidad
1	Inicio del proceso				
2	Realiza un diagnóstico de los recursos que dispone el Servicio de Nutrición.				
3	Determina la demanda del servicio y el perfil del usuario.				
4	Define la prescripción nutricional para una dieta normal o terapéutica, de acuerdo con las recomendaciones nutricionales.				
5	Realiza el cálculo de la dieta normal y terapéutica.				Todos los cálculos de dietas realizados según el procedimiento.
6	Elabora el patrón de menú para dietas normales y terapéuticas y lo envía a la Jefatura del Servicio para aprobación.				
7	Revisa el patrón de menú.				
8	¿Avala el patrón de menú?				Patrón de menú realizado con base en la planificación del servicio (recursos, demanda, perfil del usuario, etc.)
9	Elabora el ciclo de menú, tomando como referencia el patrón de menú, según el procedimiento establecido.				
10	¿Se requiere la estandarización de recetas del menú?				
11	Coordina con el Asistente de Nutrición la estandarización de recetas nuevas para ser incluidas en el ciclo de menú.				
12	Estandariza la receta según el procedimiento establecido en el Manual de Estandarización de Recetas.				
13	Supervisa al Asistente de Nutrición en la ejecución del procedimiento para la estandarización de recetas.				El 100% de las recetas son estandarizadas según el Manual de estandarización de recetas.
14	¿La estandarización de la receta esta correcta?				
15	Define el número de raciones a preparar basado en el comportamiento histórico de las raciones producidas por tiempo de comida y tipo de dieta.				
16	Realiza el cálculo total de ingredientes para la preparación del menú, según el procedimiento establecido.				
17	Genera el menú y las listas de solicitud de alimentos.				La lista de solicitud coincide con el calculo de ingredientes.
18	Fin del proceso				

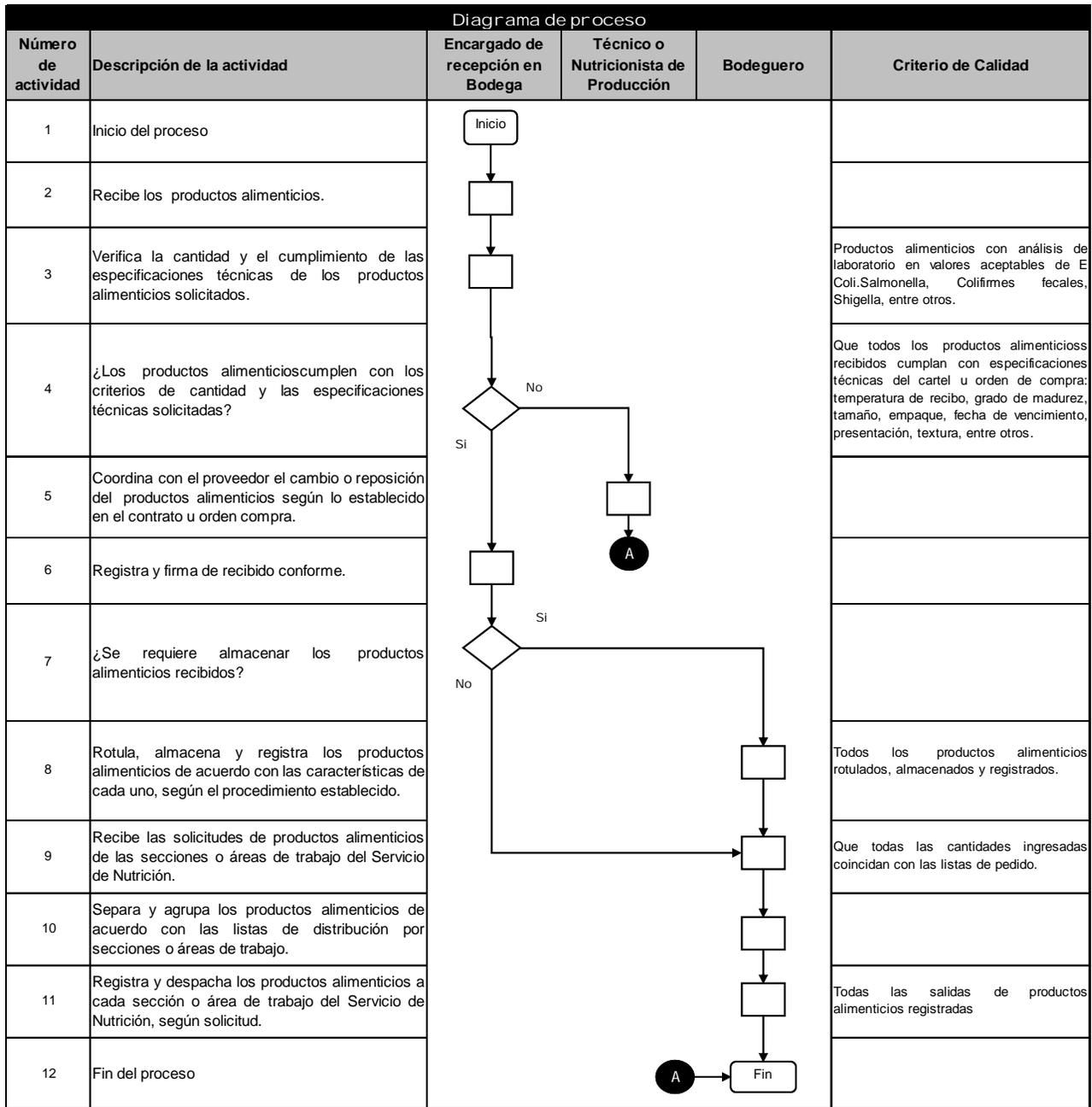
5.3.2 Procedimiento: Recepción y Almacenamiento de Productos Alimenticios

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Recepción y almacenamiento de productos alimenticios	Código	SN-002.02
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El encargado de recepción en Bodega recibe los productos alimenticios.		
	Termina:		
	El Bodeguero registra y despacha los productos alimenticios a cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición, según solicitud.		
Objetivo	Garantizar que los insumos recibidos para la preparación de los productos alimenticios, cumplan con las especificaciones establecidas en los contratos u órdenes de compra y que su almacenamiento se realice bajo condiciones aptas, según el tipo de alimento.		
Responsable:	Participantes		
	Jefatura del Servicio de Nutrición	Nutricionista de Producción	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Técnico en Nutrición	
		Encargado de recepción en bodega (Bodeguero de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, en conjunto con el Bodeguero del Servicio de Nutrición, el Técnico o el Nutricionista)	
		Bodeguero	
Producto y/o servicio			
Productos alimenticios recibidos y almacenados según estándares de calidad			

Usuario o cliente	
Servicio de Nutrición	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Solicitudes de alimentos	Nutricionista de Programación de Menú.
Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28.	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Hoja de inspección a proveedores	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Vales de entrada de alimentos	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Tarjetas de control de inventario	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Registro de mantenimiento en frío	Servicio de Nutrición
Suministros de oficina	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Productos alimenticios	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Orden de compra o contrato	Área de Gestión de Bienes y Servicios
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo de refrigeración y congelación	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Balanza	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Estantería y tarimas	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Embalajes	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Equipo de cómputo y máquina de escribir	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Equipo e implementos de oficina	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Cuartos fríos	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Infraestructura	Sub Área de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El encargado de recepción en Bodega (Bodeguero de la Subárea de Almacenamiento y Distribución, en conjunto con el Bodeguero del Servicio de Nutrición, el Técnico o el Nutricionista), recibe los productos alimenticios.	

3. El encargado de recepción en Bodega verifica la cantidad y el cumplimiento de las especificaciones técnicas de los productos alimenticios solicitados.
4. ¿Los productos alimenticios cumplen con los criterios de cantidad y las especificaciones técnicas solicitadas? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 5, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 6.
5. El Técnico de Nutrición o el Nutricionista de Producción coordina con el proveedor el cambio o reposición de los productos alimenticios según lo establecido en el contrato u orden compra. Finaliza el proceso.
6. El encargado de recepción en Bodega registra y firma de recibido conforme.
7. ¿Se requiere almacenar los productos alimenticios recibidos? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 8, si la respuesta es negativa continúa con la actividad 9.
8. El Bodeguero rotula, almacena y registra los productos alimenticios de acuerdo con las características de cada uno, según el procedimiento establecido.
9. El Bodeguero recibe las solicitudes de productos alimenticios de las secciones o áreas de trabajo del Servicio de Nutrición.
10. El Bodeguero separa y agrupa los productos alimenticios de acuerdo con las listas de distribución por secciones o áreas de trabajo.
11. El Bodeguero registra y despacha los productos alimenticios a cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición, según solicitud.
12. Fin del proceso.
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.</p> <p>Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.</p> <p>Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.</p> <p>Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.</p> <p>Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.</p> <p>Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento. Ley 7494. Gaceta No 42 del 28 de febrero del 2006.</p> <p>Ley General de Administración Pública. Ley 6227 del 2 de mayo de 1978.</p> <p>Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.</p> <p>Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.</p> <p>Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.</p> <p>Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.</p> <p>Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.</p> <p>Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.</p> <p>Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
Controles asociados al proceso
Inspección de proveedores, por parte del Nutricionista de Control Sanitario.
Verificación, por parte del encargado de recibo, de que los insumos recibidos cumplan las especificaciones técnicas del cartel.

Coordinación del Nutricionista de Producción con el Microbiólogo del laboratorio de productos alimenticios para la toma de muestras, según procedimiento.
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción, de que las cantidades ingresadas coincidan con las listas de pedido...
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción, de la aplicación del procedimiento de almacenamiento.
Realización de informe de gasto de alimentos por parte del Nutricionista de Producción
Control de existencias en bodega (control de inventario), realizado por el Bodeguero.
Control de temperaturas de almacenamiento en frío, realizado por el Nutricionista de Producción.
Formularios relacionados con el proceso
<p>Solicitud de mercadería para consumo. Formulario No 4-70-02-0840</p> <p>Hoja de inspección a proveedores (sin código).</p> <p>Registro de mantenimiento en frío (sin código).</p> <p>Tarjetas de control de existencia. Código 2.06.1-Formulario 4-70-02-0400 y 4-70-02-0420</p> <p>Solicitud de pedido de alimentos (sin código).</p>



Productos alimenticios con análisis de laboratorio en valores aceptables de E Coli.Salmonella, Coliformes fecales, Shigella, entre otros.

Que todos los productos alimenticios recibidos cumplan con especificaciones técnicas del cartel u orden de compra: temperatura de recibo, grado de madurez, tamaño, empaque, fecha de vencimiento, presentación, textura, entre otros.

Todos los productos alimenticios rotulados, almacenados y registrados.

Que todas las cantidades ingresadas coincidan con las listas de pedido.

Todas las salidas de productos alimenticios registradas

5.3.3 Procedimiento: Preparación de Alimentos y Bebidas

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Preparación de alimentos y bebidas	Código	SN-002.03
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Técnico o Nutricionista de Producción y el Asistente de Nutrición revisan el menú programado para el día.		
	Termina:		
			El Asistente de Nutrición organiza y ubica las diferentes preparaciones, según las solicitudes de cada área de hospitalización.
Objetivo	Preparar de forma oportuna la alimentación normal y terapéutica a los pacientes, según el ciclo de menú establecido, aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista de Producción	
		Técnico de Nutrición	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
Producto y/o servicio			
Alimentos y bebidas preparados			
Usuario o cliente			
Paciente hospitalizado y ambulatorio			

Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos alimenticios	Servicio de Nutrición
Implementos de limpieza y desinfección	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Fórmulas lácteas y enterales	Servicio de Farmacia
Receta estandarizada	Servicio de Nutrición
Distribución por área de trabajo y preparación	Servicio de Nutrición
Menú del día	Servicio de Nutrición
Censo diario de pacientes hospitalizados	Enfermería
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina	Servicio de Nutrición
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica, Código SN 002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El Técnico o Nutricionista de Producción y el Asistente de Nutrición revisan el menú programado para el día.	
3. El Técnico o Nutricionista de Producción realiza el consolidado de los censos diarios.	
4. El Asistente de Nutrición de cada sección o área de trabajo del Servicio de Nutrición recibe los productos alimenticios requeridos para las diferentes preparaciones.	
5. ¿Se requiere hacer un ajuste o cambio en las cantidades o tipo de alimentos? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 6, si la respuesta es negativa prosigue con la actividad 7.	

6. El Técnico o Nutricionista de Producción realiza el ajuste a las listas de solicitud de alimentos.
7. El Asistente de Nutrición y el Auxiliar de Nutrición identifican las cantidades y tipos de dietas, con base en el consolidado de los censos diarios.
8. El Auxiliar de Nutrición realiza las preparaciones preliminares que se requieren, según el menú programado.
9. El Asistente de Nutrición elabora la preparación final de cada tipo de alimento, con base en la receta estandarizada del menú programado.
10. El Técnico o Nutricionista de Producción verifica la calidad de las preparaciones, según características microbiológicas y organolépticas.
11. ¿Las preparaciones cumplen con los estándares de calidad? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 15.
12. ¿Es posible rectificar las preparaciones? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es afirmativa, prosigue con la actividad 14.
13. El Técnico o Nutricionista de Producción desecha las preparaciones que incumplen, levanta acta de desecho y reinicia en la actividad 5.
14. El Asistente de Nutrición rectifica las preparaciones. Regresa a la actividad 10.
15. El Asistente de Nutrición organiza y ubica las diferentes preparaciones, según las solicitudes de cada área de hospitalización.
16. Fin del proceso
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984. Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009. Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010. Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004. Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002. Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S. Reglamento General de Hospitales Nacionales. No 1743-SPPS. Reglamento Interior de Trabajo, 1973. Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943. Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999. Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010. Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
Controles asociados al proceso
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que los alimentos recibidos correspondan a las cantidades y especificaciones solicitadas para cada sección de trabajo del Servicio, según el menú programado. (Instrumento: Solicitud de alimentos)

Coordinación, por parte del Nutricionista de Control Sanitario o el encargado, de la elaboración de análisis de laboratorio para verificar el grado de inocuidad de las preparaciones elaboradas.
Supervisión, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que el procedimiento de preparación de las diferentes recetas esté de acuerdo con lo establecido en el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura y cumpla con las características organolépticas.
Verificación, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de que el personal operativo cumpla con las Recetas estandarizadas.
Toma de muestra, por parte del Nutricionista de Producción o Técnico en Nutrición, de las preparaciones de alto riesgo para control de calidad según protocolo establecido.
Control diario del funcionamiento del equipo, realizado por el Nutricionista o el Técnico en Nutrición.
Evaluación organoléptica de las preparaciones elaboradas, por parte del Nutricionista de Producción
Evaluación, por parte del Nutricionista de Producción, del rendimiento de las preparaciones elaboradas.
Formularios relacionados con el proceso
<p>Solicitud de mercadería para consumo-Fórmula 28. Formulario No 4-70-02-0840</p> <p>Solicitud de pedido de alimentos (sin código).</p> <p>Control de regímenes Formulario No 4-70-06-0420</p> <p>Control de temperaturas de cocción y mantenimiento en caliente (sin código).</p> <p>Registro de producción (sin código).</p>

5.3.4 Procedimiento: Distribución de Alimentos y Bebidas

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Distribución de alimentos y bebidas	Código	SN-002.04
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Auxiliar de Nutrición recibe de los Asistentes de Nutrición las preparaciones a servir correspondientes al menú y tipo de régimen.		
	Termina:		
			El Auxiliar de Nutrición entrega al paciente el azafate con su alimentación, según la dieta prescrita.
Objetivo	Distribuir la alimentación al paciente hospitalizado y ambulatorio de acuerdo con el régimen dietético prescrito, con el fin de coadyuvar en la mejora de su salud.		
Responsable:		Participantes	
Jefatura del Servicio de Nutrición		Nutricionista	
		Técnico en Nutrición	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
Producto y/o servicio			
Alimentación servida			
Usuario o cliente			
Pacientes hospitalizados y ambulatorios			
Insumos requeridos		Proveedor(es) del insumo	
Productos alimenticios		Servicio de Nutrición	

Útiles y materiales de cocina desechables	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Servicios (gas, vapor, electricidad, agua, telefonía, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales de limpieza	Servicios Generales
Materiales impresos	Subárea de Almacenamiento y Distribución
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial de cocina	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina	Servicio de Nutrición
Textiles y vestuario	Área de Recursos Humanos/Subárea de Almacenamiento y Distribución
Implementos de limpieza	Servicios Generales
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso de Atención nutricional. Código SN.001</p> <p>Proceso de Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN-002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios, Código SN-002.05</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicia el proceso.	
2. El Auxiliar de Nutrición recibe de los Asistentes de Nutrición las preparaciones a servir correspondientes al menú y tipo de régimen.	
3. ¿El servicio es descentralizado? Si la respuesta es afirmativa continúa en la actividad 4, si el servicio es centralizado pasa a la actividad 5.	
4. El Auxiliar de Nutrición traslada los carros transportadores de alimentos a las cocinas periféricas o salones de hospitalización.	
5. El Auxiliar de Nutrición identifica cada azafate individual con los datos de la dieta prescrita a cada usuario y coloca en él los utensilios preliminares.	
6. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición sirven la alimentación de cada paciente en el azafate individual.	
7. El Nutricionista o el Técnico en Nutrición verifica que los alimentos servidos corresponden con los indicados en la dieta de cada paciente.	

8. ¿La dieta prescrita fue servida correctamente? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 9, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 10.
9. El Asistente y el Auxiliar de Nutrición realizan el ajuste en los alimentos servidos.
10. El Auxiliar de Nutrición coloca los azafates individuales con la alimentación de cada paciente en los carros transportadores.
11. El Auxiliar de Nutrición verifica con Enfermería o con el Supervisor de Nutrición, la ubicación de los pacientes y el tipo de dieta.
12. ¿Todos los pacientes están ubicados en el salón indicado? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 13, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 14.
13. El Auxiliar de Nutrición retira los azafates a la zona de lavado y desecha las preparaciones. Finaliza el proceso
14. El Auxiliar de Nutrición entrega al paciente el azafate con su alimentación, según la dieta prescrita.
15. El Auxiliar de Nutrición retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.
16. Fin de Proceso.
Normativa relacionada con el proceso
<p>Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984. Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009. Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010. Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004. Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002. Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973. Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S. Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943. Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999. Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010. Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988. Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.</p>
Controles asociados al proceso
1. Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de que las tarjetas de identificación de dietas coincidan con la dieta servida.
2. Revisión, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, del registro de regímenes.

3. Evaluación, por parte del Nutricionista o Técnico en Nutrición, de la aceptación de la alimentación servida a través del control de ingesta.

4. Verificación con Enfermería, por parte del Auxiliar de Nutrición, de la ubicación de los pacientes y el tipo de dieta.

Formularios relacionados con el proceso

Orden de dieta. Formulario No 4-70-06-1470
Control de regímenes. Formulario No 4-70-06-0420
Control de dieta. Formulario No 4-70-06-1360
Formulario de control de ingesta (sin código)

Diagrama de proceso

Número de actividad	Descripción de la actividad	Auxiliar de Nutrición	Asistente de Nutrición	Nutricionista de área o Técnico en Nutrición	Criterio de Calidad
1	Inicia el proceso.				
2.	Recibe de los Asistentes de Nutrición las preparaciones a servir correspondientes al menú y tipo de régimen.				
3.	¿El servicio es descentralizado?				
4	Traslada los carros transportadores de alimentos a las cocinas periféricas o salones de hospitalización.				
5	Identifica cada azafate individual con la datos de la dieta prescrita a cada usuario y coloca en él los utensilios preliminares.				Cada orden servida correctamente identificada, por tipo de dieta y paciente
6	Sirven la alimentación de cada paciente en el azafate individual.				
7	Verifica que los alimentos servidos corresponden con los indicados en la dieta de cada paciente.				El 100% de las dietas servidas coinciden con las prescritas (todas las tarjetas de identificación de dietas deben coincidir con la dieta prescrita)
8	¿La dieta prescrita fue servida correctamente?				
9	Realizan el ajuste en los alimentos servidos.				
10	Coloca los azafates individuales con la alimentación de cada paciente en los carros transportadores.				
11	Verifica con Enfermería o con el Supervisor de Nutrición, la ubicación de los pacientes y el tipo de dieta.				
12	¿Todos los pacientes están ubicados en el salón indicado?				
13	Retira los azafates a la zona de lavado y desecha las preparaciones.				
14	Entrega al paciente el azafate con su alimentación, según la dieta prescrita.				Toda la alimentación distribuida de forma oportuna.
15	Retira la vajilla una vez que los pacientes terminan de ingerir los alimentos y la lleva a la zona de lavado.				
16	Fin del proceso.				

5.3.5 Procedimiento: Lavado, Desinfección y Almacenamiento de Equipo y Utensilios

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Hospital		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Servicio de Nutrición	Unidad Programática	
Nombre de proceso	Lavado, desinfección y almacenamiento de equipo y utensilios	Código	SN-0002.05
Clasificación	Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El Asistente o Auxiliar de Nutrición, selecciona los equipos, utensilios y vajilla que estén sucios.		
	Termina:		
			El Auxiliar de Nutrición almacena la vajilla y utensilios en el área destinadas para tal fin.
Objetivo	Asegurar que al equipo, utensilios y vajilla utilizados en la producción y distribución de alimentos y bebidas, se le realice un adecuado lavado, desinfección y que se almacene correctamente, para prevenir riesgos de contaminación de los alimentos y bebidas y para una fácil y rápida ubicación.		
Responsable:		Participantes	
		Asistente de Nutrición	
		Auxiliar de Nutrición	
		Nutricionista de Control Sanitario	
		Encargado de Supervisión (Nutricionista o Técnico de Nutrición)	
Producto y/o servicio			
Equipo, utensilios y vajilla limpios, desinfectados y almacenados adecuadamente			
Usuario o cliente			

Servicio de Nutrición	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
Productos de limpieza y desinfección	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Servicios (vapor, electricidad, agua, otros)	Área de Ingeniería y Mantenimiento
Materiales impresos (manuales)	Servicio de Nutrición
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Equipo industrial	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Estantería para almacenamiento de vajilla y utensilios.	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Infraestructura	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Utensilios de cocina y comedor	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Implementos de limpieza y desinfección	Dirección Médica y Dirección Administrativa-Financiera
Dispensadores de productos químicos	Proveedor de productos de limpieza
Relación con otros procesos	
<p>Macroproceso Abordaje Nutricional del Paciente. Código SN 000</p> <p>Proceso Atención nutricional. Código SN.001</p> <p>Proceso Producción y distribución de alimentación normal y dietoterapéutica. Código SN-002</p> <p>Procedimiento de Planificación y programación de menú, Código SN-002.01</p> <p>Procedimiento de Recepción y almacenamiento de productos alimenticios, Código SN-002.02</p> <p>Procedimiento de Preparación de alimentos y bebidas, Código SN-002.03</p> <p>Procedimiento de Distribución de alimentos y bebidas, Código SN-002.04</p> <p>Proceso de Dirección y conducción técnico administrativa del Servicio de Nutrición</p> <p>Proceso de Atención médica</p> <p>Procesos de Apoyo técnico del hospital (farmacia, laboratorio, enfermería, etc.).</p> <p>Procesos de Apoyo administrativo del hospital (compras, recursos humanos, dirección, ingeniería, cómputo etc.)</p> <p>Procesos de Registros de Salud (REDES).</p>	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El Asistente o Auxiliar de Nutrición selecciona los equipos, utensilios y vajilla que estén sucios.	
3. ¿Es equipo lo que se va a lavar y desinfectar? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 4, si lo que se va a lavar son utensilios o vajilla continúa con la actividad 5.	
4. El Asistente o Auxiliar de Nutrición limpia y desinfecta el equipo siguiendo las instrucciones establecidas en el Manual de Limpieza y Desinfección de Equipo.	

5. El Auxiliar de Nutrición recibe la vajilla y utensilios sucios en el área de lavado.
6. El Auxiliar de Nutrición elimina los residuos de alimentos de la vajilla y utensilios de acuerdo con el procedimiento establecido.
7. ¿Los utensilios sucios provienen del área de producción? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 8, si provienen del área de distribución continúa con la actividad 10.
8. El Auxiliar de Nutrición lava, enjuaga y desinfecta los utensilios, siguiendo el procedimiento establecido en el Manual de Limpieza y Desinfección.
9. El Auxiliar de Nutrición almacena los utensilios en el área destinada para tal fin. Finaliza el proceso
10. Los Auxiliares de Nutrición clasifican la vajilla y utensilios para iniciar con el proceso de lavado.
11. ¿Dispone el Servicio de Nutrición de máquina lavadora de vajilla? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 12, si se dispone de máquina lavadora de vajilla continúa con la actividad 13.
12. El Auxiliar de Nutrición lava, enjuaga y desinfecta la vajilla y utensilios, siguiendo el procedimiento establecido en el Manual de Limpieza y Desinfección. Continúa con la actividad 16.
13. El Auxiliar de Nutrición pre enjuaga la vajilla y utensilios.
14. El Auxiliar de Nutrición coloca la vajilla y utensilios en la máquina lavadora de vajilla e inicia el proceso de lavado.
15. El Auxiliar de Nutrición, una vez finalizado el proceso de lavado, retira la vajilla y utensilios de la máquina lavadora.
16. El Auxiliar de Nutrición coloca la vajilla y utensilios en carros o anaqueles.
17. El Auxiliar de Nutrición almacena la vajilla y utensilios en el área destinada para tal fin.
18. Fin de proceso

Normativa relacionada con el proceso

Ley General de Salud. Gaceta No 12 de 1984.
Ley de Creación del Colegio de Nutricionistas. Ley No 8676 del 16 de enero del 2009.
Ley para la Gestión Integral de Residuos. Ley 8839 del 13 de julio del 2010.
Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Ley 8422 del 29 de octubre del 2004.
Ley General de Control Interno. Ley 8292. Gaceta No 169 del 2002.
Reglamento de los Servicios de Alimentación al Público. Ministerio de Salud, 19479-S.
Reglamento Interior de Trabajo. CCSS, 1973.
Código de Trabajo. Ley No 2 del 23 de agosto 1943.
Código de Ética de los Trabajadores de la CCSS. Art 15 de la Sesión No 7308. 25 de febrero de 1999.
Normativa de Relaciones Laborales. CCSS, 2010.
Manual de Normas, Procedimientos y Sistemas de los Servicios de Nutrición de la CCSS, 1988.
Manual de Buenas Prácticas de Manufactura. CCSS, 2000.

Controles asociados al proceso

Supervisión, por parte del Nutricionista de Control Sanitario y el Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que los Auxiliares de Nutrición cumplan con los procedimientos establecidos en el Manual de Limpieza y Desinfección.

Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que la temperatura de lavado de la máquina de lavado de vajilla sea la adecuada para asegurar la desinfección de la misma.

Verificación, por parte del Nutricionista o Técnico encargado de la Supervisión, de que las concentraciones del agente desinfectante utilizadas en la desinfección de vajilla, utensilios y equipo, sean las adecuadas para asegurar la desinfección de la misma.

Coordinación, por parte del Nutricionista de Control Sanitario, de la realización periódica de análisis microbiológico para verificar la eficacia del proceso de desinfección.

Formularios relacionados con el proceso

Registro de temperaturas de la máquina lavadora de vajilla (sin código).

Registro de verificación de concentraciones de agentes desinfectantes por áreas (sin código)

Anexo 2. Procesos Supervisión Regional y Coordinación Nacional de Nutrición

Documento: Procesos de Supervisión Regional y Coordinación Nacional de Nutrición

Tabla de contenido

<u>1.</u>	<u>PROCESOS SUPERVISIÓN REGIONAL</u>	2
1.1	Proceso: Supervisión de los servicios de Nutrición.....	2
<u>2.</u>	<u>PROCESOS COORDINACIÓN NACIONAL</u>	9
2.1	Macroproceso: Regulación y sistematización de los servicios de Nutrición	9
2.1.1	Proceso: Diagnóstico de necesidades de regulación de los servicios de Nutrición	15
2.1.2	Proceso: Normalización de los servicios de Nutrición	22
2.1.3	Proceso: Asesoría técnica en materia de Nutrición.....	29

1. PROCESOS SUPERVISIÓN REGIONAL

1.1 Proceso: Supervisión de los servicios de Nutrición

	Gerencia Médica		
Caja Costarricense de Seguro Social	Dirección Regional de Servicios de Salud		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia	Dirección Regional de Servicios de Salud XXXX	Unidad Programática	XXXX
Nombre de proceso	Supervisión de los Servicios de Nutrición	Código	GM- DRXX-SX-001
Clasificación de proceso	Proceso Sustantivo		
Alcance	Inicio		
	El supervisor (a) Regional de Nutrición programa las visitas de supervisión a los servicios de Nutrición, con base en la planificación regional y el plan anual operativo.		
	Termina:		
	El supervisor (a) Regional de Nutrición da seguimiento al informe y a las recomendaciones hechas a los Servicios de Nutrición, y presenta informe al director regional con copia al director médico y al servicio supervisado.		
Objetivo	Fortalecer la gestión administrativa y técnico-operativa de los servicios de Nutrición en el ámbito local y regional, por medio de la supervisión y asesoría a dichas unidades, garantizando el cumplimiento de la normativa institucional.		
Responsable:		Participantes	
Director(a) Regional		Supervisor Regional de Nutrición	
		Director Médico y Administrador del Hospital o Área de Salud supervisada	
		Administrador(a) regional	

Producto y/o servicio	
Informe de resultados de supervisión con plan remedial para los servicios de Nutrición supervisados. Informe de seguimiento al plan remedial.	
Usuario o cliente	
Director y personal de los servicios de Nutrición, Director Regional y Director de Área de Salud u Hospital supervisado.	
Insumos requeridos	Proveedor(es) del insumo
P.G. L. (Plan de Gestión Local de la Región)	Dirección Regional
Programación de visitas de supervisión	Supervisor (a) Regional de Nutrición y Director Regional.
Fórmula solicitud de viáticos y boleta	Administración
Bitácora	Supervisor (a) Regional de Nutrición
Instrumento o guía de supervisión estandarizada	ARSDT- DDSS
Informes y documentos solicitados al supervisado (evidencia)	Director (a) del Área de Salud, Hospital y la Jefatura de la unidad supervisada
Normas, reglamentos y circulares en el ámbito de la disciplina.	Caja Costarricense del Seguro Social
Materiales de oficina	Proveeduría
Recursos requeridos	Proveedor(es) del recurso
Recurso Humano	Área de Gestión del Recurso Humano
Recursos Financieros (presupuesto, viáticos)	Dirección Regional y Administración
Infraestructura y mobiliario	Dirección Regional y Administración
Equipo de cómputo y audiovisual	Dirección Regional y Administración
Apoyo logístico (transporte o vehículo)	Dirección Regional y Administración
Relación con otros procesos	
Formulación de PAO	

Solicitud y Pago de Viáticos,	
Programación de Transportes	
Suministros	
Proceso de elaboración del informe estadístico mensual	
Proceso de capacitación	
Descripción de las actividades	
1. Inicio del proceso	
2. El supervisor (a) Regional de Nutrición elabora el cronograma de supervisión a los servicios de Nutrición, con base en la planificación regional y el plan anual operativo. Debe garantizarse que cada Servicio sea supervisado in situ al menos una vez al año y en el caso de los servicios que presenten mayores debilidades deben realizarse visitas de seguimiento adicionales de acuerdo a la capacidad instalada y prioridades identificadas (tomando elementos tales como producción, productividad y perfil epidemiológico).	
3. El supervisor (a) de Nutrición solicita aprobación del cronograma de visitas al Director Regional.	
4. El Director Regional revisa el cronograma de supervisión.	
5. ¿El Director Regional aprueba el cronograma de supervisión?. Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 6, si la respuesta es negativa regresa a la actividad 2.	
6. El supervisor (a) Regional de Nutrición traslada el cronograma de trabajo a las direcciones médicas y jefaturas de los servicios de Nutrición, de las unidades programáticas.	
7. El supervisor (a) Regional de Nutrición solicita a la administración regional el transporte y el trámite de viáticos para las supervisiones.	
8. La Administración de la Dirección Regional, analiza las solicitudes de transporte y viáticos para las visitas de supervisión.	
9. ¿La administración autoriza el transporte y los viáticos para supervisión? Si la respuesta es negativa continúa con la actividad 10, si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 11.	
10. El supervisor (a) Regional de Nutrición reprograma o suspende la visita y finaliza el proceso.	
11. El supervisor (a) Regional de Nutrición se traslada al Servicio de Nutrición del hospital o área de salud que va supervisar.	
12. El supervisor (a) Regional de Nutrición se entrevista con el Director (a) Médico.	

13. El supervisor (a) Regional de Nutrición se reúne con la Jefatura del Servicio y expone el objetivo de la supervisión.
14. El supervisor (a) Regional de Nutrición aplica el instrumento o guía de supervisión estandarizada para los servicios de Nutrición.
15. El supervisor (a) Regional de Nutrición solicita y verifica la evidencia (documentos) sobre las respuestas dadas a las preguntas contenidas en el instrumento.
16. El supervisor (a) de Nutrición propicia un espacio de retroalimentación con los involucrados en la conducción del proceso y expone los hallazgos más relevantes encontrados.
17. El supervisor (a) Regional de Nutrición solicita a la Jefatura del Servicio que revise el instrumento aplicado, y que selle y firme el mismo, o la hoja resumen según corresponda.
18. El supervisor (a) regional expone los datos más relevantes de la supervisión al Director Médico de la unidad en forma verbal el propio día de la supervisión.
19. El supervisor (a) Regional de Nutrición procesa los datos y analiza la información recopilada, identificando fortalezas y debilidades del servicio supervisado.
20. El supervisor (a) Regional de Nutrición elabora el informe de resultados de supervisión y lo entrega al Director Regional
21. El Director (a) Regional revisa y entrega los informes de supervisión al Director Médico con copia a la Jefatura del Servicio supervisado.
22. La Dirección y Jefatura del servicio supervisado elaboran un plan remedial de acuerdo a los resultados del informe de supervisión, y lo envían al Director Regional con copia al supervisor (a) Regional de Nutrición
23. ¿El supervisor (a) Regional de Nutrición finalizó el cronograma de supervisión? Si la respuesta es afirmativa continúa con la actividad 24, si la respuesta es negativa regresa a la actividad 7.
24. El supervisor (a) Regional de Nutrición da seguimiento al plan remedial firmado por el Director Médico y el Administrador para verificar la ejecución de las recomendaciones hechas a los Servicios de Nutrición.
25. El supervisor (a) Regional de Nutrición prepara y entrega informe de seguimiento al Director Regional, con copia al Director Médico y Jefatura del servicio supervisado.
26. El supervisor (a) Regional de Nutrición, anualmente entrega a la Coordinación Nacional de Nutrición, el informe ejecutivo del cumplimiento de las regulaciones vigentes, identificando debilidades, fortalezas y número de supervisiones efectuadas a los servicios de la región visitados.
27. La Coordinación Nacional de Nutrición consolida y analiza los informes ejecutivos de supervisión regional. De acuerdo con la capacidad instalada de la Coordinación Nacional, podría realizar visitas a los servicios para recolectar o verificar información.
28. La Coordinación Nacional de Nutrición prepara un informe sobre la situación nacional de los servicios de Nutrición y lo entrega a las autoridades institucionales correspondientes.
29. La Coordinación Nacional de Nutrición planifica y da seguimiento a las acciones prioritarias a implementar.
30. Fin del proceso

Normativa relacionada con el proceso

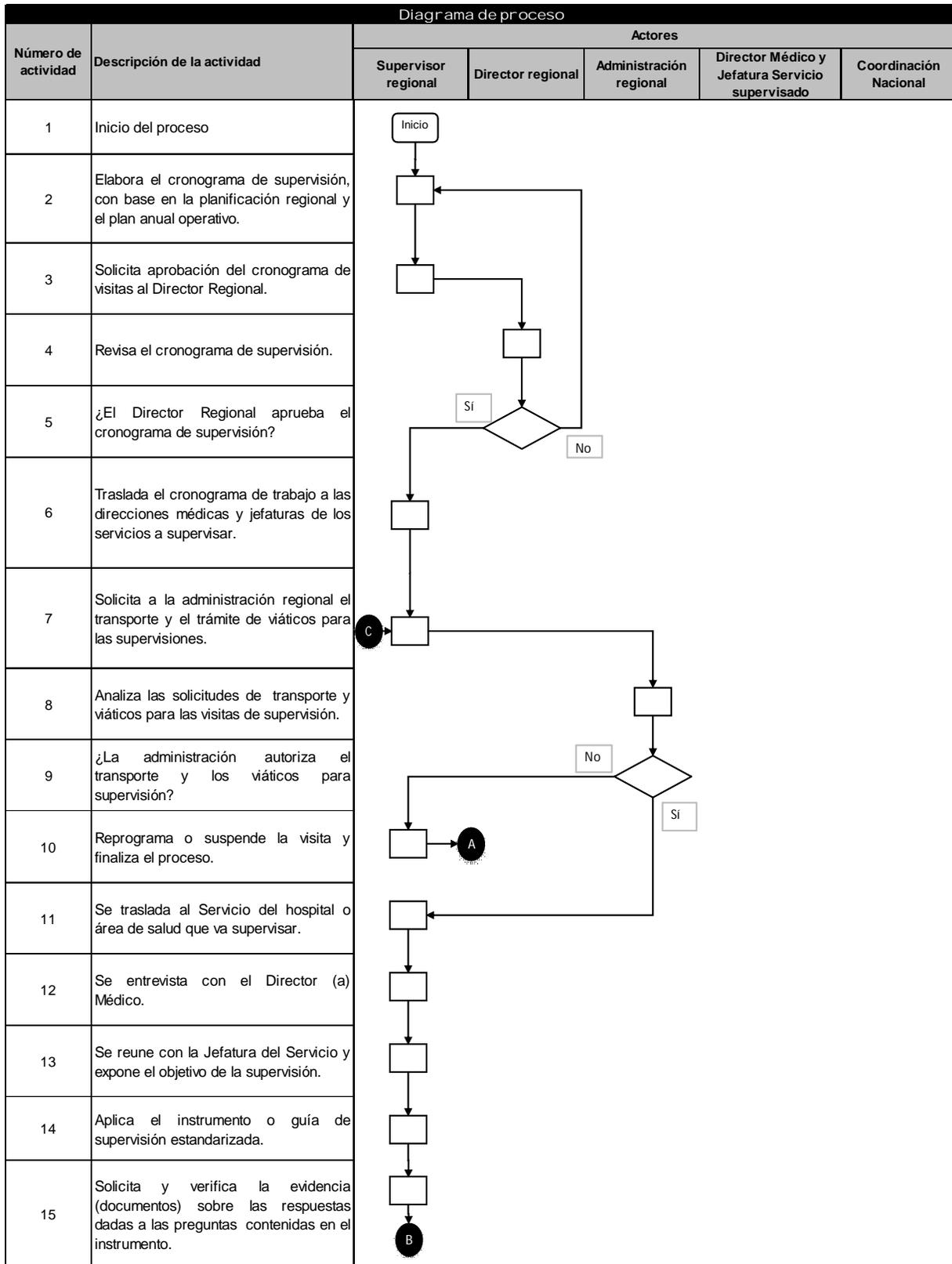
1. Ley General de Salud, 1973.
2. Ley General de Control Interno, 8292- año 2002.
3. Ley General de Administración Pública.
4. Ley General de Hospitales
5. Ley General de Contratación Administrativa
6. Normativa de la Caja Costarricense del Seguro Social.
7. Normativa específica de cada disciplina
8. Plan Estratégico Regional.

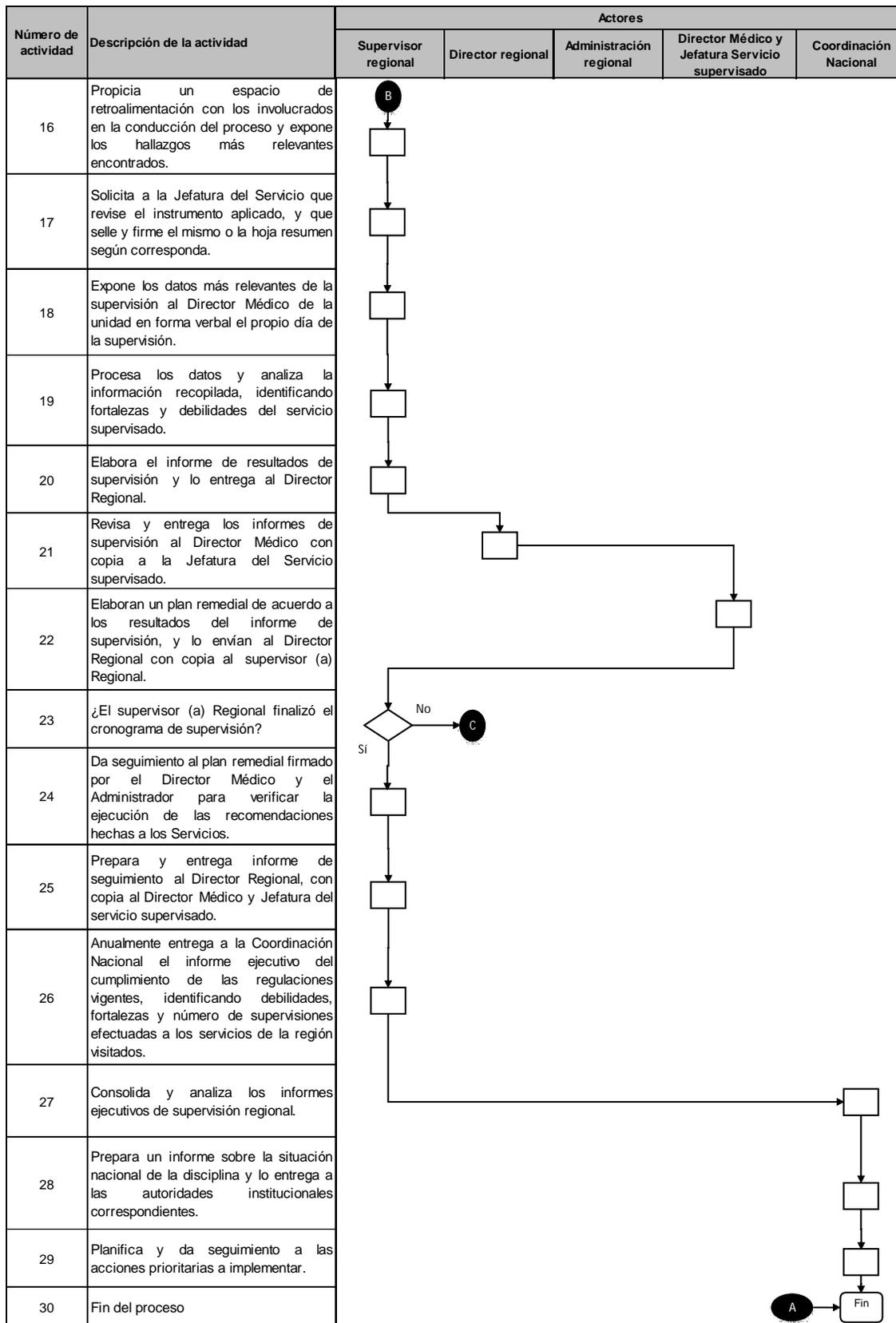
Controles asociados al proceso

1. Cronograma de visitas de supervisión
2. Bitácoras de las visitas de supervisión
3. Informe de resultados de supervisión y plan remedial
4. Informe de seguimiento al plan remedial
5. Informe consolidado regional y nacional con los resultados de la supervisión.

Formularios relacionados con el proceso

1. Boleta de Viáticos
2. Vale de transporte
3. Cuadros Estadísticos.





2. PROCESOS COORDINACIÓN NACIONAL

2.1 Macroproceso: Regulación y sistematización de los servicios de Nutrición

	Gerencia Médica - DDSS		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento (ARSDT)		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia:	Coordinación Nacional de Nutrición	Unidad Programática:	2904
Nombre de proceso:	Regulación y Sistematización de los Servicios de Nutrición	Código:	ARSDT-TS-001
Clasificación de proceso:	Proceso Sustantivo		
Alcance:	Inicia:		
	Identificación de necesidades de regulación y sistematización en los Servicios de Nutrición, de acuerdo a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.		
	Termina:		
Logro de los resultados esperados.			
Objetivo:	Fortalecer los servicios de atención integral de la salud a las personas, mediante la asesoría, regulación, sistematización, articulación y fortalecimiento de la red, transformando la organización y funcionamiento de los servicios de Nutrición, de modo que respondan a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.		
Responsable:		Participantes:	
Coordinador(a) Nacional de Nutrición		Jefatura del ARSDT	
		Equipo de trabajo de las Coordinación Nacional de Nutrición	
		Profesionales de Nutrición	
		Personal Administrativo	

Producto y/o servicio:	
Servicios de Nutrición regulados y sistematizados, de acuerdo a las políticas y los lineamientos definidos.	
Usuario o cliente:	
Servicios de Nutrición de la CCSS y autoridades institucionales	
Insumos requeridos:	Proveedor(es) del insumo:
Leyes, reglamentos, políticas y lineamientos nacionales e institucionales relacionados con Nutrición.	Asamblea Legislativa, Mideplan, Min. Salud, Gobierno Central, Ministerios, CCSS.
Documentos de Diagnóstico	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Recomendaciones de Auditoría	Auditoría Institucional.
Normativa técnica vigente de Nutrición	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Criterios técnicos de Nutrición, administrativos y jurídicos.	Autoridad competente.
Materiales de oficina	Administración de DDSS y ARSDT
Recursos requeridos:	Proveedor(es) del recurso:
Recurso humano.	Gerencia Médica, DDSS y ARSDT
Equipos y suministros de oficina	Administración de DDSS y ARSDT, CGI de Gerencia Médica
Presupuesto.	DDSS y ARSDT
Relación con otros procesos	
Análisis Situación Integral de Salud.	
PAO	
Compromisos de Gestión	
Formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.	
Planes gubernamentales, políticas y lineamientos institucionales.	

Descripción de las actividades

1- Inicio del proceso

2. El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con su equipo profesional de apoyo, identifican las necesidades de regulación y sistematización para los servicios de su competencia, de acuerdo a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.

3. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo verifican si se requiere elaborar o readecuar políticas o lineamientos institucionales en el campo de su competencia. Si no, se pasa al punto 5.

4. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo realizan y/o coordinan la formulación de políticas y lineamientos institucionales para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

5. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo verifican si los planes de regulación y sistematización son coherentes con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.

6. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo adecúan los planes de regulación y sistematización a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales vigentes, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

7. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo analizan si se requiere desarrollar planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su disciplina. Si no, se pasa al punto 9.

8. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo desarrollan planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

9. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo analizan si se requiere desarrollar planes y proyectos de sistematización para los servicios de su disciplina. Si no, se pasa al punto 11.

10. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo desarrollan planes, proyectos y/o documentos de sistematización para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

11. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo brindan asesoría técnica a los servicios de su disciplina, autoridades institucionales y/o a entidades externas, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

12. El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con su equipo profesional de apoyo, verifican si se brindó la asesoría técnica programada a los servicios de su disciplina, a las autoridades institucionales y/o a entidades externas. Si no, se pasa al punto 11.

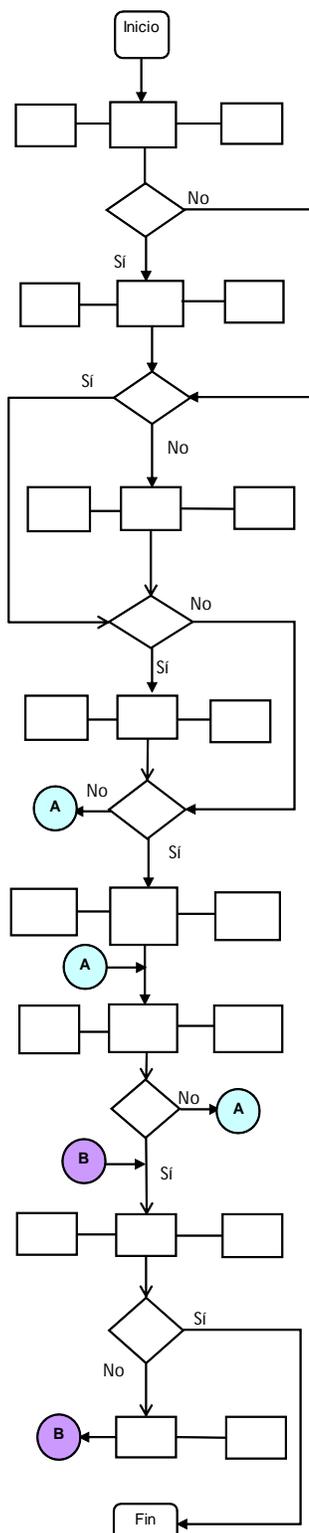
13. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo realizan el control, evaluación estratégica y seguimiento del plan o proyecto que se está desarrollando, con la aprobación del Jefe del ARSDT.

14. El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con el Jefe del ARSDT, verifican si se lograron los resultados esperados mediante las actividades desarrolladas. Si se lograron, se pasa al punto 16.
15. El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con el Jefe del ARSDT, definen e implementan las acciones correctivas y/o de mejoramiento continuo del proceso, y se pasa al punto 13.
16- Fin del proceso.
Normativa relacionada con el proceso
Ley Constitutiva de la CCSS, N# 5395 (1973)
Ley Nacional de Salud
Ley de Control Interno 8292, 2002.
Ley y Reglamento del Colegio Profesional de Nutrición
Plan Estratégico 2007-2012 (2007)
Plan Institucional de Promoción de la Salud 2008-2012
Plan Anual Operativo.(2010)
Normas y Procedimientos para La Preparación y Publicación de los Concursos de los Profesionales de Nutrición
Normas y perfiles para la clasificación y valoración de puestos profesionales
Instructivo para la elaboración de Manuales.
Reglamento a las políticas de capacitación y formación de CCSS
Otra normativa existente vinculada
Controles asociados al proceso
1. El Coordinador Nacional de Nutrición verifica si se deben elaborar o readecuar las políticas o lineamientos institucionales en materia de su disciplina.
2. El Coordinador Nacional de Nutrición verifica que las necesidades de regulación y sistematización sean coherentes con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.
3. El Coordinador Nacional de Nutrición verifica si se deben elaborar o readecuar planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su disciplina
4. El Coordinador Nacional de Nutrición verifica si se deben elaborar o readecuar planes, proyectos y/o documentos de sistematización para los servicios de su disciplina
5. El Coordinador Nacional de Nutrición verifica si se requiere brindar asesoría técnica a los servicios de su disciplina, a autoridades institucionales y/o a entidades externas, en materia de su disciplina
6. El Coordinador Nacional de Nutrición junto con el Jefe del ARSDT verifican si se lograron los resultados esperados mediante las actividades desarrolladas.

Formularios relacionados con el proceso

Acción de Personal	Form 4-70-01-0020
Disfrute y/o pago de Vacaciones	Form 4-70-01-0211
Movimiento de Personal	Form 4-70-01-0320
Orden de pago Viáticos	Form 4-70-01-0380
Solicitud compra por caja chica	Form 4-70-01-0600
Vale de caja chica	Form 4-70-02-0880
Vale Provisional	Form 4-70-02-0960
Vale de Transporte	
Documento de Evaluación.	
Guías de trabajo previamente elaboradas	

b. Diagrama de proceso					
Número de actividad	Descripción de la actividad	Personal Coordinación Nacional	Coordinador Nacional	Jefe ARSDT	Controles asociados al proceso
1	Inicio del proceso				
2	Identifican las necesidades de regulación y sistematización para los servicios de su competencia, de acuerdo a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.				
3	¿Se requiere elaborar o readecuar políticas o lineamientos institucionales en el campo de su disciplina?				El Coordinador Nacional verifica si se deben elaborar o readecuar las políticas o lineamientos institucionales en materia de su disciplina.
4	Realizan y/o coordinan la formulación de políticas y lineamientos institucionales para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
5	¿Son los planes de regulación y sistematización coherentes con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales?				El Coordinador Nacional verifica que las necesidades de regulación y sistematización sean coherentes con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.
6	Se adecúan los planes de regulación y sistematización a las políticas y lineamientos nacionales e institucionales vigentes, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
7	¿Se requiere desarrollar planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su disciplina?				El Coordinador Nacional verifica si se deben elaborar o readecuar planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su disciplina
8	Desarrollan planes, proyectos y/o documentos de normalización para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
9	¿Se requiere desarrollar planes, proyectos y/o documentos de sistematización para los servicios de su disciplina?				El Coordinador Nacional verifica si se deben elaborar o readecuar planes, proyectos y/o documentos de sistematización para los servicios de su disciplina
10	Desarrollan planes, proyectos y/o documentos de sistematización para los servicios de su competencia, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
11	Brindan asesoría técnica a los servicios de su disciplina, autoridades institucionales y/o a entidades externas, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
12	¿Se brindó la asesoría técnica programada?				El Coordinador Nacional de la correspondiente disciplina verifica si se brindó la asesoría técnica programada
13	Realizan el control, evaluación estratégica y seguimiento del plan o proyecto que se está desarrollando, con la aprobación del Jefe del ARSDT.				
14	¿Se lograron los resultados esperados mediante las actividades desarrolladas?				El Coordinador Nacional junto con el Jefe del ARSDT verifican si se lograron los resultados esperados mediante las actividades desarrolladas.
15	Definen e implementan las acciones correctivas y/o de mejoramiento continuo del proceso				
16	Fin del Proceso.				



2.1.1 Proceso: Diagnóstico de necesidades de regulación de los servicios de Nutrición

	Gerencia Médica - DDSS		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento (ARSDT)		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia:	Coordinación Nacional de Nutrición	Unidad Programática:	2904
Nombre de proceso:	Diagnóstico de Necesidades de Regulación y Sistematización de los Servicios de Nutrición	Código:	ARSDT-TS-002
Clasificación de proceso:	Proceso Sustantivo		
Alcance:	Inicia:		
	Elaboración del plan de trabajo para la realización del Diagnostico de Necesidades de Regulación y Sistematización para los servicios de Nutrición.		
	Termina:		
	Documento Diagnóstico de Necesidades aprobado.		
Objetivo:	Elaborar el diagnóstico de las necesidades de Regulación y Sistematización de los servicios de Nutrición para el establecimiento de acciones estratégicas por parte de la Coordinación Nacional.		
Responsable:		Participantes:	
Coordinador Nacional de Nutrición		Jefe del ARSDT	
		Equipos de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición	
		Profesionales de Nutrición de los diferentes niveles de atención	
		Personal Administrativo del ARSDT	
Producto y/o servicio:			
Diagnóstico de necesidades de regulación y sistematización elaborado y aprobado.			
Usuario o cliente:			
Coordinación Nacional de Nutrición y autoridades institucionales.			

Insumos requeridos:		Proveedor(es) del insumo:
Leyes, reglamentos, planes gubernamentales, políticas y lineamientos nacionales e institucionales relacionados con Nutrición.		Asamblea Legislativa, Mideplan, Min. Salud, Gobierno Central, Ministerios, CCSS.
Documentos de Diagnóstico		Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Recomendaciones de Auditoría		Auditoría Institucional.
Normativa técnica vigente en materia de Nutrición		Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Criterios técnicos de Nutrición, administrativos y jurídicos..		Autoridad competente.
Materiales de oficina		Administración de DDSS y ARSDT
Recursos requeridos:		Proveedor(es) del recurso:
Recurso humano.		Gerencia Médica, DDSS y ARSDT
Equipos y suministros de oficina		Administración de DDSS y ARSDT, CGI de Gerencia Médica
Presupuesto.		DDSS y ARSDT
Relación con otros procesos		
Macroproceso de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento		
Proceso de Normalización de los servicios de diagnóstico y tratamiento.		
Proceso de Desarrollo de planes, programas y proyectos específicos para los servicios de diagnóstico y tratamiento.		
Proceso de Asesoría técnica sobre la regulación de los servicios de diagnóstico y tratamiento.		
Proceso de Control y evaluación estratégica de la regulación de los servicios diagnóstico y tratamiento.		
Análisis Situación Integral de Salud.		
PAO		
Compromisos de Gestión		
Formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.		
Descripción de las actividades		
1	Inicio del proceso	

2	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo elaboran el plan de trabajo para la realización del Diagnostico de Necesidades de Regulación y Sistematización para los servicios de su disciplina.
3	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo identifican las políticas y lineamientos nacionales e institucionales vigentes para determinar las que tienen relación con la elaboración de la regulación y sistematización de su disciplina.
4	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo identifican las necesidades planteadas por los servicios de su disciplina.
5	El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con su equipo profesional de apoyo determinan si la información recopilada es la requerida para elaborar el listado de necesidades de regulación y sistematización. Si lo es, pasa al punto 7.
6	El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con su equipo profesional de apoyo recopilan la información faltante para completar el estudio de necesidades.
7	El Coordinador Nacional de Nutrición, junto con su equipo profesional de apoyo integran la información y elaboran un listado de necesidades de regulación y sistematización.
8	El Coordinador Nacional de Nutrición verifica que el listado de necesidades detectadas sea congruente con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales. Si no lo es, se pasa al punto 3.
9	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo aplican el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas. Las que no son viables, se excluyen del proceso.
10	El Coordinador Nacional de Nutrición verifica que se haya aplicado el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas. Si no se aplicó, se pasa al punto 9.
11	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo aplican el Instructivo de Análisis de Políticas y Lineamientos, para verificar si se requiere que las autoridades respectivas elaboren o readequen políticas o lineamientos nacionales e institucionales para las necesidades identificadas de regulación y sistematización. Si no se requiere, se pasa al punto 17.
12	El Coordinador Nacional de Nutrición solicita al Jefe del ARSDT su criterio en cuanto a gestionar ante las autoridades superiores la formulación o modificación de políticas y lineamientos institucionales para la necesidad identificada. Si el Jefe de ARSDT considera que no es necesario hacer la gestión, se pasa al punto 17.
13	La Jefatura del ARSDT gestiona ante las autoridades competentes la formulación o modificación de políticas y lineamientos nacionales e institucionales para la necesidad identificada.
14	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo realiza el seguimiento de la gestión ejecutada ante las autoridades competentes. Si la autoridad competente dio respuesta a la solicitud, se pasa al punto 16.

15	El Coordinador Nacional de Nutrición gestiona ante la autoridad competente la respuesta a la solicitud planteada. Si no se obtiene respuesta en el plazo establecido institucionalmente, se continúa con el punto 17.
16	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo, ajustan el listado de necesidades de acuerdo a los resultados de la gestión realizada de formulación o modificación de políticas y lineamientos nacionales e institucionales
17	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo aplican el Subproceso de Priorización a las necesidades de regulación y sistematización identificadas.
18	El Coordinador Nacional verifica que la priorización elaborada haya sido realizada siguiendo el procedimiento establecido en el Subproceso de Priorización. Si no lo es, se pasa al punto 17.
19	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo, elaboran el documento de Diagnostico de Necesidades
20	El Coordinador Nacional de Nutrición verifica el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido. Si se cumplió, se pasa al punto 22.
21	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo ejecutan las actividades pendientes establecidas en el Plan de Trabajo y se pasa al punto 19.
22	El Coordinador Nacional de Nutrición envía a la jefatura del ARSDT el documento Diagnóstico de Necesidades, para su aprobación.
23	La Jefatura del ARSDT revisa el documento Diagnóstico de Necesidades. Si emite recomendaciones, se pasa al punto 19.
24	La Jefatura del ARSDT devuelve a la Coordinación Nacional de Nutrición el documento de Diagnóstico de Necesidades aprobado, para que se proceda a su implementación.
25	Fin del proceso.

Normativa relacionada con el proceso

Ley Constitutiva de la CCSS, N# 5395 (1973)

Ley Nacional de Salud

Ley de Control Interno 8292, 2002.

Ley y Reglamento del Colegio Profesional de Nutrición.

Plan Estratégico 2007-2012 (2007)

Plan Institucional de Promoción de la Salud 2008-2012

Plan Anual Operativo.(2010)

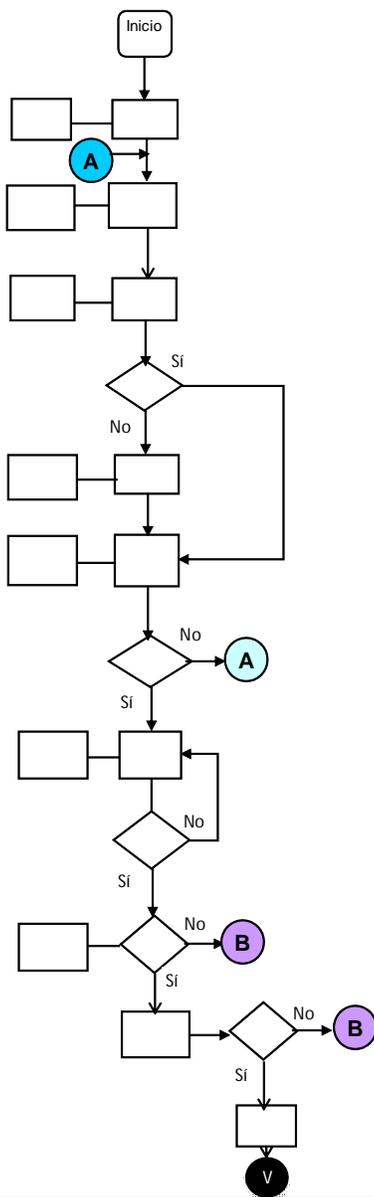
Normas y Procedimientos para la Preparación y Publicación de los Concursos de los Profesionales de Nutrición.

Normas y Perfiles para la Clasificación y Valoración de Puestos Profesionales

Instructivo para la elaboración de Manuales.

Reglamento a las políticas de capacitación y formación de la CCSS	
Otra normativa existente vinculada	
Controles asociados al proceso	
El Coordinador Nacional de Nutrición determina si la información recopilada es la requerida para elaborar el listado de necesidades de regulación y sistematización	
El Coordinador Nacional de Nutrición verifica que el listado de necesidades detectadas sea congruente con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.	
El Coordinador Nacional de Nutrición verifica que se haya aplicado el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas.	
El Coordinador Nacional de Nutrición verifica si se requiere que las autoridades respectivas elaboren o readecúen políticas o lineamientos nacionales e institucionales para las necesidades identificadas de regulación y sistematización.	
El Coordinador Nacional de Nutrición realiza el seguimiento de la gestión ejecutada ante las autoridades competentes.	
El Coordinador Nacional Nutrición verifica que la priorización elaborada haya sido realizada siguiendo el procedimiento establecido en el Subproceso de Priorización.	
El Coordinador Nacional de Nutrición verifica el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido.	
Formularios relacionados con el proceso	
Acción de Personal	Form 4-70-01-0020
Disfrute y/o pago de Vacaciones	Form 4-70-01-0211
Movimiento de Personal	Form 4-70-01-0320
Orden de pago Viáticos	Form 4-70-01-0380
Solicitud compra por caja chica	Form 4-70-01-0600
Vale de caja chica	Form 4-70-02-0880
Vale Provisional	Form 4-70-02-0960
Vale de Transporte	
Documento de Evaluación.	
Documento de Evaluación.	

b. Diagrama de proceso						
Número de actividad	Descripción de la actividad	Personal Coordinación Nacional	Coordinador Nacional	Jefe ARSDT		Controles asociados al proceso
1	Inicio del proceso					
2	Elaboran el plan de trabajo para la realización del Diagnostico de Necesidades de Regulación y Sistematización para los servicios de su disciplina					
3	Identifican las políticas y lineamientos nacionales e institucionales vigentes para determinar las que tienen relación con la elaboración de la regulación y sistematización de su disciplina					
4	Identifican las necesidades planteadas por los servicios de su disciplina					
5	Determinan si la información recopilada es la requerida para elaborar el listado de necesidades de regulación y sistematización. Si lo es, pasa al punto 7.					Determinar si la información recopilada es la requerida para elaborar el listado de necesidades de regulación y sistematización.
6	Recopilan la información faltante para completar el estudio de necesidades.					
7	Integran la información y elaboran un listado de necesidades de regulación y sistematización.					
8	Verifica que el listado de necesidades detectadas sea congruente con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales. Si no lo es, se pasa al punto 3.					Verificar que el listado de necesidades detectadas sea congruente con las políticas y lineamientos nacionales e institucionales.
9	Aplican el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas. Las que no son viables, se excluyen del proceso.					
10	Verifica que se haya aplicado el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas. Si no se aplicó, se devuelve al punto 9.					Verificar que se haya aplicado el Instructivo de Viabilidad a las necesidades identificadas
11	Aplican el Instructivo de Análisis de Políticas y Lineamientos, para verificar si se requiere que las autoridades respectivas elaboren o readecúen políticas o lineamientos. Si no, se pasa al punto 17.					Verificar si se requiere que las autoridades respectivas elaboren o readecúen políticas o lineamientos para las necesidades identificadas de Reg. y Sistematización.
12	Solicita al Jefe del ARSDT gestionar ante las autoridades superiores la formulación o modificación de políticas o lineamientos para la necesidad identificada. Si el Jefe de ARSDT considera que no es necesario, pasa al punto 17.					
13	Gestiona ante las autoridades competentes la formulación o modificación de políticas y lineamientos nacionales e institucionales para la necesidad identificada.					



Número de actividad	Descripción de la actividad	Personal Coordinación Nacional	Coordinador Nacional	Jefe ARSDT	Controles asociados al proceso
---------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------	------------	--------------------------------

14	Realizan el seguimiento de la gestión ejecutada ante las autoridades competentes. Si la autoridad competente dio respuesta a la solicitud, se pasa al punto 16.	<pre> graph TD Start(()) --> D1{ } D1 -- Sí --> B1[] B1 --> V((V)) D1 -- No --> D2{ } D2 -- Sí --> B2[] D2 -- No --> B3((B)) B2 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> D3{ } D3 -- Sí --> B6[] D3 -- No --> B7((B)) B6 --> B8[] B8 --> D4{ } D4 -- Sí --> B9[] D4 -- No --> B10((B)) B9 --> B11[] B11 --> D5{ } D5 -- Sí --> B12[] D5 -- No --> B13((B)) B12 --> B14[] B14 --> B15[] B15 --> D6{ } D6 -- Sí --> B16[] D6 -- No --> B17((B)) B16 --> B18[] B18 --> Fin[Fin] </pre>	Realizar el seguimiento de la gestión ejecutada ante las autoridades competentes.
15	Gestiona ante la autoridad competente la respuesta a la solicitud planteada. Si no se obtiene respuesta en el plazo establecido institucionalmente, se continúa con el pto 17.		
16	Ajustan el listado de necesidades de acuerdo a los resultados de la gestión realizada de formulación o modificación de políticas y lineamientos nacionales e institucionales		
17	Aplican el Subproceso de Priorización a las necesidades de regulación y sistematización identificadas.		
18	Verifica que la priorización elaborada haya sido realizada siguiendo el procedimiento establecido en el Subproceso de Priorización. Si no lo es, se pasa al punto 17.		
19	Elaboran el documento de Diagnostico de Necesidades		
20	Verifica el cumplimiento del Plan de Trabajo establecido. Si se cumplió, se pasa al punto 22.		
21	Ejecutan las actividades pendientes establecidas en el Plan de Trabajo y se pasa al punto 19.		
22	Envía a la jefatura del ARSDT el documento Diagnóstico de Necesidades, para su aprobación.		
23	Revisa el documento Diagnóstico de Necesidades. Si emite recomendaciones, se pasa al punto 17.		
24	Devuelve a la Coordinación Nacional el documento de Diagnóstico de Necesidades aprobado, para que se proceda a su implementación.		
25	Fin del proceso.		

2.1.2 Proceso: Normalización de los servicios de Nutrición

	Gerencia Médica - DDSS		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento (ARSDT)		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia:	Coordinación Nacional de Nutrición	Unidad Programática:	2904
Nombre de proceso:	Normalización de los Servicios de Nutrición	Código:	ARSDT-TS-003
Clasificación de proceso:	Proceso Sustantivo		
Alcance:	Inicia:		
	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo elaboran un plan de trabajo para actualizar o elaborar un documento de normalización técnica, con base en el Listado de Necesidades Priorizadas.		
	Termina:		
	Documento de normalización socializado.		
Objetivo:	Elaborar lineamientos técnicos: indicadores, protocolos, guías de atención, manuales de procedimientos y otros instrumentos y herramientas para la gestión de los servicios de Nutrición, de acuerdo con las políticas nacionales e institucionales vigentes.		
Responsable:		Participantes:	
Coordinador Nacional de Nutrición		Jefe del ARSDT	
		Equipos de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición	
		Profesionales de los servicios de Nutrición	
		Personal Administrativo del ARSDT	
Producto y/o servicio:			
Documento de normalización técnica elaborado y socializado.			

Usuario o cliente:	
Servicios de Nutrición de los establecimientos de salud de la CCSS.	
Insumos requeridos:	Proveedor(es) del insumo:
Leyes, reglamentos, políticas y lineamientos nacionales e institucionales relacionados con la disciplina de Nutrición	Asamblea Legislativa, Mideplan, Min. Salud, Gobierno Central, Ministerios, CCSS.
Documentos de Diagnóstico	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Recomendaciones de Auditoría	Auditoría Institucional.
Normativa técnica vigente en materia de Nutrición	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Criterios técnicos de Nutrición, administrativos y jurídicos.	Autoridad competente.
Materiales de oficina	Administración de DDSS y ARSDT
Recursos requeridos:	Proveedor(es) del recurso:
Recurso humano.	Gerencia Médica, DDSS y ARSDT
Equipos de oficina	Administración de DDSS y ARSDT, CGI de Gerencia Médica
Presupuesto.	DDSS y ARSDT
Relación con otros procesos	
Macroproceso de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento	
Proceso de Diagnóstico de necesidades de regulación de los servicios de diagnóstico y tratamiento.	
Proceso de Desarrollo de planes, programas y proyectos específicos para los servicios de diagnóstico y tratamiento.	
Proceso de Asesoría técnica sobre la regulación de los servicios de diagnóstico y tratamiento.	
Proceso de Control y evaluación estratégica de la regulación de los servicios diagnóstico y tratamiento.	
Análisis Situación Integral de Salud.	
PAO	
Compromisos de Gestión	
Formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.	
Descripción de las actividades	

1	Inicio del proceso
2	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo elaboran un plan de trabajo para actualizar o elaborar un documento de normalización técnica, con base en el Listado de Necesidades Priorizadas.
3	El Coordinador Nacional de Nutrición envía a la Jefatura del ARSDT el plan de trabajo para su aval administrativo.
4	¿La Jefatura avala el plan de trabajo? En caso afirmativo continua con la actividad 7, en caso contrario con la actividad 5.
5	La Jefatura del ARSDT comunica la fundamentación al Coordinador Nacional de Nutrición, para que realice los ajustes en el plan.
6	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo, analiza la fundamentación emitida por la Jefatura del ARSDT y hace los ajustes pertinentes. Se regresa a la actividad 3.
7	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo, conforman un grupo de trabajo, para elaborar el documento borrador.
8	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con el grupo de trabajo conformado, desarrollan las sesiones de trabajo para la recopilación y análisis de información pertinente para elaborar el documento de normalización técnica.
9	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su grupo de trabajo elaboran el documento borrador, según se trate de: lineamientos, guías, protocolos, indicadores, manuales, herramientas, etc., con base en el instructivo para elaboración de instrumentos de normalización técnica.
10	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo valida el documento borrador con representantes de los diferentes niveles de atención.
11	El Coordinador Nacional de Nutrición junto con su equipo profesional de apoyo, incorporan al documento las observaciones o recomendaciones obtenidas.
12	El Coordinador Nacional de Nutrición envía a la Jefatura del ARSDT el documento final para su revisión y aprobación administrativa.
13	¿La Jefatura del ARSDT aprueba el documento sin hacer observaciones? En caso afirmativo continúa con la actividad 15, en caso contrario con la 14.
14	La Jefatura del ARSDT indica al Coordinador Nacional las observaciones o recomendaciones y se continua con la actividad 11.
15	La Jefatura del ARSDT envía el documento a las autoridades correspondientes para su aval y oficialización.

16	Las autoridades correspondientes devuelven el documento a la Jefatura del ARSDT con su aprobación, desaprobación u observaciones a ser incluidas.
17	¿Las autoridades correspondientes hicieron observaciones a ser incluidas en el documento de normalización técnica? En caso afirmativo continúa con la actividad 14, en caso contrario con la 18
18	¿Las autoridades correspondientes aprobaron la normalización técnica propuesta? En caso afirmativo continúa con la actividad 20, en caso contrario con la 19.
19	La Jefatura del ARSDT informa a la Coordinación Nacional de Nutrición las razones de la no aprobación y se continúa con la actividad 22.
20	La Jefatura del ARSDT instruye a la Coordinación Nacional de Nutrición para que proceda a la socialización de la normativa aprobada.
21	La Coordinación Nacional de Nutrición procede a la socialización del documento de normalización técnica aprobado.
22	Fin del proceso.

Normativa relacionada con el proceso

Ley Constitutiva de la CCSS, N° 5395 (1973)

Ley Nacional de Salud

Ley de Control Interno 8292, 2002.

Ley y Reglamento del Colegio Profesional de Nutrición.

Plan Estratégico 2007-2012 (2007)

Plan Institucional de Promoción De La Salud 2008-2012

Plan Anual Operativo.(2010)

Normas y Procedimientos para la Preparación y Publicación de los Concursos de los Profesionales de Nutrición.

Normas y Perfiles para la Clasificación y Valoración de Puestos Profesionales

Instructivo para la elaboración de Manuales.

Reglamento a las Políticas de Capacitación y Formación de la CCSS

Otra normativa existente vinculada

Controles asociados al proceso

1. El Coordinador Nacional de Nutrición envía a la jefatura del ARSDT el plan de trabajo para su aval administrativo. La Jefatura del ARSDT revisa el plan de trabajo. Si tiene recomendaciones, comunica la fundamentación al Coordinador Nacional de Nutrición.

2. El Coordinador Nacional de Nutrición envía a la Jefatura del ARSDT el documento final para su revisión y aprobación. La jefatura del ARSDT analiza el documento final. Si no está de acuerdo, emite sus recomendaciones para su modificación.

3. La Jefatura del ARSDT envía el documento a las autoridades correspondientes para su aval, y si éste no fue avalado, ordena se archive el documento, si contiene recomendaciones, ordena su incorporación, y si fue aprobado, ordena su socialización.

Formularios relacionados con el proceso

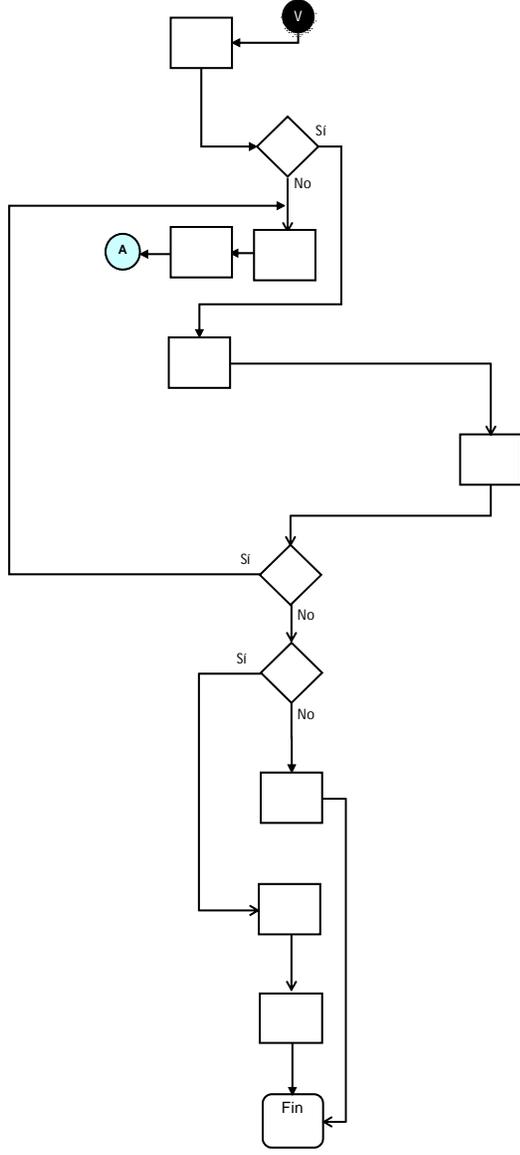
Instructivo de elaboración de planes de trabajo

Listado de necesidades priorizadas

Guía para elaborar documentos de normalización técnica

Núm. de actividad	Descripción de la actividad	Grupo de Trabajo conformado	Personal Coordinación Nacional	Coordinador Nacional	Jefe ARSDT	Representantes Niveles de Atención	Autoridades correspondientes	Controles asociados al proceso
-------------------	-----------------------------	-----------------------------	--------------------------------	----------------------	------------	------------------------------------	------------------------------	--------------------------------

12	Envía a la Jefatura del ARSDT el documento final para su revisión y aprobación administrativa.							
13	¿La Jefatura del ARSDT aprueba el documento sin hacer observaciones? En caso afirmativo continúa con la actividad 15, en caso contrario con la 14.							2. El Coordinador Nacional envía a la jefatura del ARSDT el documento final para su revisión y aprobación. La jefatura del ARSDT analiza el documento final Si no está de acuerdo, emite sus recomendaciones para su modificación.
14	La Jefatura del ARSDT indica al Coordinador Nacional las observaciones o recomendaciones y se continúa con la actividad 11.							
15	Envía el documento a las autoridades correspondientes para su aval y oficialización.							
16	Devuelven el documento a la Jefatura del ARSDT con su aprobación, desaprobación u observaciones a ser incluidas.							
17	¿Las autoridades correspondientes hicieron observaciones a ser incluidas en el documento de normalización técnica? En caso afirmativo continúa con la actividad 14, en caso contrario con la 18.							
18	¿Las autoridades correspondientes aprobaron la normalización técnica propuesta? En caso afirmativo continúa con la actividad 20, en caso contrario con la 19.							3. La Jefatura del ARSDT envía el documento a las autoridades correspondientes para su aval, y si éste no fue avalado, ordena se archive el documento, si contiene recomendaciones, ordena su incorporación, y si fue aprobado, ordena su socialización.
19	Informa a la Coordinación Nacional las razones de la no aprobación y se continúa con la actividad 22.							
20	Instruye a la Coordinación Nacional para que proceda a la socialización de la normativa aprobada.							
21	Procede a la socialización del documento de normalización técnica aprobado.							
22	Fin del proceso.							



2.1.3 Proceso: Asesoría técnica en materia de Nutrición

	Gerencia Médica - DDSS		
Caja Costarricense de Seguro Social	Área Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento (ARSDT)		
Matriz para el levantamiento y documentación de Procesos.			
Dependencia:	Coordinación Nacional de Nutrición	Unidad Programática:	2904
Nombre de proceso	Asesoría técnica en materia de Nutrición	Código	ARSDT-TS-004
Clasificación de proceso:	Proceso Sustantivo		
Alcance:	Inicia:		
	El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición o su grupo de trabajo recibe una petición de asesoría planteada de acuerdo a los procedimientos institucionales, o detectada en algún proceso de la disciplina.		
	Termina:		
	Los(as) funcionarios(as) responsables confeccionan y envían el informe final al Coordinador (a) Nacional de Nutrición.		
Objetivo:	Brindar asesoría técnica en el campo de Nutrición a personal de la disciplina, así como a autoridades internas y externas, para el fortalecimiento de la atención integral de la salud.		
Responsable:		Participantes:	
Coordinador(a) Nacional de Nutrición		Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición	
		Profesionales de los Servicios de Nutrición	
		Personal Administrativo del ARSDT	
Producto y/o servicio:			
Asesoría técnica en materia de Nutrición brindada			

Usuario o cliente:	
Supervisores regionales, Jefes de los servicios de hospitales nacionales y especializados y Servicios de la disciplina de Nutrición así como a las autoridades internas y de otras instituciones	
Insumos requeridos:	Proveedor(es) del insumo:
Leyes, reglamentos, políticas y lineamientos nacionales e institucionales relacionados con la disciplina de Nutrición	Asamblea Legislativa, Mideplan, Min. Salud, Gobierno Central, Ministerios, CCSS.
Documentos de Diagnóstico	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Recomendaciones de Auditoría	Auditoría Institucional.
Normativa técnica vigente en materia de Nutrición	Equipo de trabajo de la Coordinación Nacional de Nutrición
Lineamientos técnicos de Nutrición	Autoridad competente.
Criterios técnicos de Nutrición	Autoridad competente.
Materiales de oficina	Administración de DDSS y ARSDT
Recursos requeridos:	Proveedor(es) del recurso:
Recurso humano.	Gerencia Médica, DDSS y ARSDT
Presupuesto	Gerencia Médica, DDSS y ARSDT
Equipo de cómputo	DDSS
Fotocopiadora	DDSS
Internet	DDSS
Equipo de oficina	DDSS
Fax	DDSS
Relación con otros procesos	
Macroproceso de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento	
Proceso de Diagnóstico de necesidades de regulación de los servicios de diagnóstico y tratamiento.	
Proceso de Normalización de los servicios diagnóstico y tratamiento.	
Proceso de Control y evaluación estratégica de la regulación de los servicios diagnóstico y tratamiento.	

Proceso de Desarrollo de planes, programas y proyectos específicos para los servicios de diagnóstico y tratamiento.	
Análisis Situación Integral de Salud.	
PAO	
Compromisos de Gestión	
Formulación, ejecución, control y evaluación del presupuesto.	
Descripción de las actividades	
1	Inicio del proceso
2	El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición o su grupo de trabajo recibe una petición de asesoría planteada de acuerdo a los procedimientos institucionales, o detectada en algún proceso de la disciplina.
3	El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición analiza la petición planteada o detectada y determina si se requiere de una intervención planificada o si se emite la asesoría inmediatamente.
4	¿El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición determinó que se requiere de una intervención planificada? En caso afirmativo, se pasa a la actividad 6, de lo contrario se pasa a la actividad 5.
5	El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición o su grupo de trabajo brinda la asesoría inmediatamente y se pasa al Fin del proceso.
6	El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición con base al análisis realizado determina estrategias y acciones (reuniones, oficios, visitas, entre otros) para resolver la necesidad y asigna a los responsables de su ejecución.
7	Los(as) funcionarios(as) responsables con base en la programación de la Coordinación Nacional de Nutrición elaboran el cronograma de trabajo para la ejecución de las estrategias y actividades definidas y lo presentan al Coordinador(a) Nacional de Nutrición.
8	¿El o la Coordinador (a) Nacional de Nutrición aprueba el cronograma de trabajo? Si la respuesta es afirmativa se pasa a la actividad 9, si no, se pasa a la actividad 7.
9	El o la Coordinador (ra) Nacional de Nutrición envía a la Jefatura del ARSDT el cronograma de trabajo para el aval respectivo.
10	¿La Jefatura del ARSDT da el aval correspondiente al cronograma de trabajo? En caso afirmativo, se pasa a la actividad 11. En caso contrario, se pasa a la actividad 6.
11	Los (as) funcionarios (as) responsables realizan la asesoría con base al cronograma de trabajo aprobado.
12	Los (as) funcionarios (as) responsables confeccionan y envían el informe final al Coordinador(a) Nacional de Nutrición.
13	Fin del proceso.

Normativa relacionada con el proceso
Constitución Política
Ley General de Administración Pública No. 6227
Ley Constitutiva de la CCSS
Ley General Nacional de Salud 5398
Ley de Control Interno 8292, 2002.
Ley y Reglamento del Colegio Profesional de Nutrición.
Plan Estratégico 2010-2015 (2010)
Plan Institucional de Promoción de la Salud 2008-2012
Normas explícitas de la disciplina
Plan Anual Operativo.(2012 -2013)
Normas y Procedimientos para la Preparación y Publicación de los Concursos de los Profesionales de Nutrición.
Normas y Perfiles Funcionales para la Clasificación y Valoración de Puestos Profesionales
Reglamento a las Políticas de Capacitación y Formación de CCSS
Instructivo para la elaboración de Manuales.
Otra normativa existente vinculada
Controles asociados al proceso
El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición verifica si se requiere de una intervención planificada o de una asesoría inmediata.
El o la Coordinador(a) Nacional de Nutrición aprueba el cronograma de trabajo.
La Jefatura del ARSDT avala el cronograma de trabajo planteado.
Formularios relacionados con el proceso
Instrumentos del Proceso de Control y Evaluación.
Instrumentos para informe de reuniones, giras y talleres.

b. Diagrama de proceso						
Núm de actividad	Descripción de la actividad		Grupo de Trabajo	Coordinador(a) Nacional	Jefe ARSDT	Controles asociados al proceso
1	INICIO DEL PROCESO					
2	Recibe una petición de asesoría planteada de acuerdo a los procedimientos institucionales, o detectada en algún proceso de la disciplina.					
3	Analiza la petición planteada o detectada y determina si se requiere de una intervención planificada o si se emite la asesoría inmediatamente.					El o la coordinador(a) verifica si se requiere de una intervención planificada o de una asesoría inmediata.
4	¿Determinó que se requiere de una intervención planificada? En caso afirmativo, se pasa a la actividad 6, de lo contrario se pasa a la actividad 5.					
5	Brindan la asesoría inmediatamente y se pasa al Fin del proceso.					
6	Determina estrategias y acciones (reuniones, oficios, visitas, entre otros) para resolver la necesidad y asigna a los responsables de su ejecución.					
7	Elaboran el cronograma de trabajo para la ejecución de las estrategias y actividades definidas y lo presentan al Coordinador(a) Nacional.					
8	¿Aprueba el cronograma de trabajo? Si la respuesta es afirmativa, se pasa a la actividad 9, si no, se pasa a la actividad 7.					El o la Coordinador(a) Nacional aprueba el cronograma de trabajo.
9	Envía a la Jefatura del ARSDT el cronograma de trabajo para el aval respectivo.					
10	¿Da el aval correspondiente al cronograma de trabajo? En caso afirmativo, se pasa a la actividad 11. En caso contrario se pasa a la actividad 6.					La Jefatura del ARSDT avala el cronograma de trabajo planteado.
11	Realizan la asesoría con base al cronograma de trabajo aprobado.					
12	Confeccionan y envían el informe final al Coordinador(a) Nacional.					
13	FIN DEL PROCESO.					

