

CAPITULO VII: EVALUACIÓN Y SUPERVISIÓN

Sistema de autoevaluación

En la actividad de Cocina-Comedor: Se realizarán encuestas con relación a aquellos aspectos que se quieran verificar acerca del grado de aceptación que tenga el servicio ofertado, realizando con los resultados obtenidos el análisis porcentual que mida el comportamiento de la satisfacción y las causas que generen insatisfacción, tomándose las medidas que correspondan para erradicar las deficiencias.

Para el control interno, las autoevaluaciones tendrán que incluir los puntos que para las actividades de Dietética-Nutrición y Cocina-Comedor vienen incluidos en la Guía de Supervisión de la Dirección de Servicios Básicos del MINSAP.

EVALUACION Y CONTROL DE LA INSTANCIA PROVINCIAL Y NACIONAL

Para la actividad de Dietética-Nutrición: Será evaluado y controlado el registro documental referente a patrones modelos, modelos estadísticos y otras informaciones que tributen a la especialidad y al desempeño de la Actividad de Dietética-Nutrición en todas las esferas de actuación: Dietéticos/Dietoterapéuticos, Asistenciales, Comunitarios, Investigativos, Docentes.

Para la actividad de Cocina-Comedor: Será evaluado y controlado el registro documental referente a patrones modelos, modelos estadísticos y otras informaciones que tributen al desempeño y a la Actividad de Cocina-Comedor en todas las esferas de actuación: Cocina general, Distribución, Servicios gastronómicos y Banco de leche.

Calidad del Servicio de Alimentación (higiene de los alimentos, elaboración, presentación, distribución, horario, temperatura).

Condiciones de los locales donde se sirven y consumen los alimentos (Pantry, comedor de trabajadores y pacientes).

Higiene de las áreas que integran el Servicio de Alimentación. Materiales para la limpieza de instalaciones y equipos. Manipulación higiénica de los alimentos.

Conservación y control de los alimentos, disposición adecuada en almacén su registro y control. Condiciones estructurales de la cocina. Cumplimiento del flujo de producción de alimentos.

Estado técnico del equipamiento de que dispone, su operación y cuidado. Necesidad de equipos: situación que se presente con los utensilios de cocina.

Nota del Editor: Se ha respetado la redacción original del manual. Los giros y usos idiomáticos son los propios de los autores de la edición del manual que sirvió de base para la preparación de este suplemento.

Recursos humanos, subordinación de las actividades. Plantilla aprobada y cubierta del personal para la labor que desempeña. Escolaridad. Capacitación del personal. Organización del trabajo.

Se completará el control con una encuesta que evalué el grado de satisfacción del servicio ofertado.

Generalidades:

Las evaluaciones provinciales y nacionales tendrán como base fundamental los puntos de la Guía de Supervisión de la Dirección de Servicios Básicos del MINSAP para esta actividad. Como quiera que la actividad de Alimentación Social es rectorada por el Ministerio de Comercio Interior a través de sus Órganos Territoriales, estos realizan sus inspecciones técnicas basados en la Instrucción Metodología para realizar inspecciones técnicas, todas las áreas de Dietética-Nutrición y Cocina-Comedor que estén afectadas por dicha actividad tendrán que cumplir con los requisitos de estas inspecciones, las cuales no entran en contradicción con la Guía de Supervisión.

Supervisión

GUIA DE SUPERVISION DE LA DIRECCION DE SERVICIOS BASICOS.

La Guía de Supervisión está instrumentada en cumplimiento a la Resolución 60/11 de la Contraloría General de la República que posibilita el proceso de Control Interno. Este instrumento les permite a los responsables de las actividades conocer la situación en que se encuentra la aplicación de las normativas generales y específicas de cada actividad, el cronograma de trabajo, avances y atrasos en la instrumentación de las tareas programadas, lo que posibilita desarrollar acciones para cumplir con la implementación en las fechas fijadas.

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA GUIA DE SUPERVISIÓN CONCERNIENTES AL AREA DE DIETÉTICA-NUTRICIÓN Y COCINA-COMEDOR: Será necesario remitirse al documento original donde se establecen los procedimientos para su aplicación (Anexo 1).

GUÍA DE ASPECTOS ESPECIFICOS A SUPERVISAR POR ACTIVIDADES

I. ACTIVIDAD DE: DIETÉTICA-NUTRICIÓN

1. Dietética-Nutrición

Tareas

1.1 Están elaboradas las normas y sus procedimientos para el control de las operaciones que desarrollan las actividades de: Dietética-Nutrición.

1.2. Se gestionan todos los procederes para el desempeño de las actividades que enmarcan las labores de Dietética-(Dietología, Dietoterapia) y Nutrición (Atención y Vigilancia Alimentaria Nutricional).

Indicaciones al supervisor

Verificar que se han emitido las normas y procedimientos de las actividades de: Dietética-Nutrición.

Verificar que se contemple en el plan de trabajo y registro documental de los especialistas los procederes.

- 1.3. Se controla la participación del especialista en las actividades asistenciales, -docente-e investigativas, así como Consejero nutricional en la comunidad y como parte integrante del GBT, GAN.
- 1.4. Los pacientes reciben la frecuencia de alimentos establecida.
- 1.5. Se controlan las dietas indicadas.
- 1.6. Se analizan las indicaciones de dietas especiales (hiperproteicas) y modificadas.
- 1.7. Se realiza diariamente la evaluación nutricional de las dietas que se elaboran.
- 1.8. Las actividades de Dietética-Nutrición tienen definido un plan de desarrollo específico para la automatización de la información.
- Verificar que se contemple y se cumpla en el plan de trabajo de los especialistas su participación desde cualquier ámbito de desempeño en pases de visitas, consulta, vigilancia alimentaria, atención nutricional y educación alimentaria/nutricional, así como las labores docentes y la inserción en líneas investigativas.
- Comprobar las frecuencias de alimentos establecidas por la institución y hacer muestreo representativo con los pacientes.
- Verificar en salas seleccionadas el 10 % de las historias clínicas y comprobar la correspondencia entre esta, el parte de dieta del día y lo servido al paciente.
- Comprobar con el área de Dietética-Nutrición el análisis de las dietas indicadas, ya sea por la participación del GAN en esta evaluación, o el trabajo asistencial de las actividades de atención nutricional.
- Comprobar que la dieta ofertada garantice las Recomendaciones Nutricionales establecidas y que esto se evalúe diariamente por la especialidad.
- Verificar la existencia documental de un plan de desarrollo específico (necesidad de computadoras u otros medios, conectividad a Infomed o a la red de la institución, etc.) para la automatización de la información en las actividades de Dietética, servicios generales y programa energético.

I. a) Información y comunicación específica

1.1.1 Se utiliza el informe del cumplimiento del Plan de Abastecimiento y alimentos disponibles en almacén por parte de la especialidad técnica para la planificación del menú.

Para el Área de Dietética	Modelo 11-01	Parte Diario de Dietas	Comprobar que el sistema cuente con la información a emitir, destino, su periodicidad y la responsabilidad de emisión. Verificar el modelaje establecido y su cumplimiento.
	Patrón	plan	
	Modelo* (A)	Dietoterapéutico	
	Modelo 11-05	Resumen de raciones vendidas	
	Modelo 11-06	Dieta básica de la semana	
	Modelo 11-09	Parte adicional de Dietas	
Modelo 11-10	Resumen de Partes Diarios de Dietas		

Modelo 11-11	Alimentos a confeccionar
Modelo 11-12	Informe mensual de menús servidos
Modelo 11-13	Control diario de menús servidos
Modelo SC-2-07	Solicitud de Entrega
Modelo 11-19	Informe de raciones
Patrón modelo (D)	Encuesta de aceptación de menús

II. ACTIVIDAD DE: COCINA-COMEDOR

Tareas

II a) Están elaboradas las normas y sus procedimientos para el control de las operaciones que desarrollan las actividades de: Cocina-Comedor.

II a) Higiene de los alimentos

Tareas

2.1 Se controlan las muestras testigos de los alimentos elaborados.

2.2 Los manipuladores de alimentos tienen actualizado el certificado de exámenes médicos y específicos.

2.3 Los trabajadores mantienen el porte, aspecto y uniforme correspondiente.

2.4 Se controla la limpieza y cumplimiento de las disposiciones higiénico-sanitarias en el uso de los refrigeradores para alimentos.

2.5 Existe control del programa higiénico-sanitario específico para las áreas que manipulan, elaboran y distribuyen alimentos.

2.6 El programa de limpieza de la cocina cuenta con los medios e insumos que aseguran su cumplimiento.

2.7 La ejecución del proceso de clasificación, recolección, almacenamiento y disposición final de los residuales de alimentos se corresponde con las disposiciones establecidas.

2.8 Se controla el programa de limpieza e higienización diario de los equipos y medios de

Indicaciones al supervisor

Verificar que se han emitido las normas y procedimientos de las actividades de: Cocina-Comedor.

Indicaciones al supervisor

Verificar si las muestras testigos se conservan durante 72 horas en las cantidades establecidas y refrigeradas.

Verificar los documentos actualizados que acreditan los exámenes médicos generales y específicos por cada manipulador de alimentos.

Observar el uso correcto del uniforme, la presencia personal, el no uso de esmaltes de uñas, prendas, uñas largas, hombres rasurados, así como el uso de gorros para cubrir el cabello.

Verificar el programa de limpieza de los equipos y comprobar en el terreno su estado higiénico, el no entremezclamiento de alimentos, medicamentos, reactivos y otros.

Comprobar la aplicación del programa en cocina, *pantry*, comedores y bancos de leche, y observar la limpieza en paredes, techos pisos, ventanas, suelos, mobiliarios y utensilios de estas áreas.

Verificar la existencia de los medios e insumos para la limpieza del área.

Comprobar la existencia de recipientes adecuados con tapa, para la recolección de desechos en las diferentes áreas, su traslado, condiciones higiénicas del sumidero y programa de recogida que evite la descomposición de los residuos.

Obtener evidencias sobre la aplicación del programa, incluyendo las frecuencias de limpieza

cocina.

2.9 Las áreas cuentan con las condiciones ambientales requeridas.

II b) Elaboración de alimentos

Tareas

2.10 El flujo tecnológico en los procesos de elaboración de alimentos está diseñado según las normas de organización establecidas.

2.11 El estado físico-constructivo de las instalaciones donde se elaboran alimentos se corresponde con las normas establecidas.

2.12 El funcionamiento y estado técnico de los equipos empleados en la elaboración de alimentos garantiza la demanda del servicio.

2.13 Los insumos disponibles son suficientes para los servicios que se prestan.

2.14 Se dispone y controla el programa de mantenimiento técnico-ingeniero para el equipamiento y redes técnicas.

II c) Servicios gastronómicos

Tareas

2.15 Se ofertan y controlan diferenciadamente los servicios gastronómicos que demandan cada una de las especialidades o áreas en la institución.

2.16 Los trabajadores, estudiantes y acompañantes tienen garantizados los servicios de alimentación.

II d) Información y comunicación específica

Tareas

2.17 Existe un sistema de información básico que facilite a los directivos de la institución los informes necesarios sobre la gestión de Cocina-Comedor.

Para el Área de Cocina-Comedor	Patrón modelo (B)	Resumen de Raciones servidas por tipo de comensal
---------------------------------------	-------------------	---

general (presencia de costra y suciedad en rincones y superficies de difícil acceso). Verificar la iluminación, ventilación, climatización, temperatura ambiental, presencia de humo, olores extraños entre otros.

Indicaciones al supervisor

Comprobar el flujo de elaboración de alimentos para determinar entrecruzamientos de sucio-limpio, caliente-frío, y cruces de empleados.

Observar que las áreas, se encuentran con condiciones físico-constructivas adecuadas, pintadas, señalizadas, ventilación e iluminación. Verificar que los equipos instalados, además de cumplir los parámetros técnicos, den respuesta a las necesidades.

Verificar si la disponibilidad de insumos y útiles son suficientes para dar respuesta a la demanda.

Verificar cómo se controla el Programa de Mantenimiento, y su exigencia ante los incumplimientos.

Indicaciones al supervisor

Verificar si existe atención personalizada y horarios flexibles para los servicios en Salas y Unidades Especiales como Hemodiálisis, Terapias, Trasplantes y otros.

Verificar en los comedores para trabajadores:

- Cumplimiento de los horarios
- Presentación de los platos
- Cantidad de alimentos servidos
- Temperatura de los alimentos
- Confort del comedor
- Disponibilidad de agua fría
- Disponibilidad de cubiertos y vasos
- Disponibilidad de lavamanos, jabón y toallas
- Ventilación adecuada

Indicaciones al supervisor

Comprobar que el sistema cuente con la información a emitir, destino, su periodicidad y la responsabilidad de emisión.

Verificar el modelaje establecido y su cumplimiento.

Patrón modelo
(C) Control de
conformidad
de cantidad de
menús
recibidos por
tipo de
comensal

GUÍA DE ASPECTOS ESPECIFICOS A SUPERVISAR

Tareas

Indicaciones al supervisor

GENERAL PARA LAS DOS ACTIVIDADES: DIETÉTICA-NUTRICIÓN Y COCINA-COMEDOR

III. Estructura organizativa

3.1. La estructura organizativa y plantilla de cargos existente se corresponde con la estructura aprobada.

Verificar que la estructura real se corresponde con la que aparece aprobada en documentos oficiales por el nivel correspondiente.

3.2. Los cargos aprobados se corresponden con las funciones reglamentadas por el Organismo.

Verificar en la plantilla de cargos cubiertos de los trabajadores, las funciones reglamentadas por el organismo y comprobar si ésta se corresponde con la actividad que realiza.

3.3. Está cubierta la plantilla aprobada para la actividad.

Verificar el grado de completamiento de la plantilla

Determinar el porcentaje correspondiente.

3.4. Están establecidas las relaciones de trabajo reconocidas en la estructura organizativa entre la Dirección Administrativa, sus dependencias adscritas y otras Áreas.

Verificar si existe documentación que establezca las relaciones de trabajo entre las distintas áreas subordinadas a la Dirección Administrativa, sus dependencias adscritas y otras Áreas.

3.5. Están definidas las responsabilidades de los directivos respecto a las actividades en sus "Áreas de Responsabilidad Material".

Verificar si existe la documentación establecida que defina las "Áreas de Responsabilidad Material" y firmadas por cada uno de sus responsables.

3.6. La estructura organizativa existente mantiene una adecuada segregación entre las funciones operativas, administrativas, de dirección y de custodia.

Verificar si existe documentación que establezca las relaciones de trabajo entre las distintas áreas subordinadas a la Dirección Administrativa y viceversa.

3.7. Están establecidas las líneas precisas de autoridad, facultad y responsabilidad.

Verificar que están definidas en algún documento las funciones de las áreas y las facultades de los dirigentes.

IV. Políticas y prácticas de recursos humanos

4.1. El jefe de la actividad participa en la aplicación de los procedimientos para la selección y contratación de sus trabajadores.

Verificar la documentación que contemple la participación del jefe de la actividad en la selección y contratación de sus trabajadores.

4.2. Están establecidas las funciones y atribuciones para cada puesto de trabajo.

Verificar que están definidas en algún documento las funciones para todos los puestos de trabajo de la entidad.

4.3. Está establecido el procedimiento para la evaluación sistemática del desempeño de cada trabajador.

Verificar que se haya definido el procedimiento para la evaluación del desempeño, el que puede aparecer en una resolución, manual u otro documento.

4.4. Cada trabajador conoce los deberes y derechos reglamentados para su actividad.

Comprobar mediante muestra que cada trabajador conoce sus deberes y derechos.

4.5. Está elaborado el Plan de Superación y Entrenamiento de cada trabajador.

Los deberes y derechos deben aparecer en el convenio colectivo de trabajo, reglamento disciplinario u otro documento.

Comprobar que se elaboró el plan de superación y entrenamiento (capacitación), y que abarca a todos los miembros de la actividad.

4.6. Se garantiza con un Programa de Vacaciones que todos los trabajadores disfruten de las mismas.

Comprobar que existe un plan de vacaciones que abarca a todos los miembros de la actividad.

V. Manuales y procedimientos, disposiciones legales y reglamentarias

Tareas

Indicaciones al supervisor

5.1 Está elaborado el Reglamento Funcional, Manual de Organización y los de Procedimientos específicos para cada actividad

Verificar que el área cuente con algún documento que refleje la estructura, funciones, interrelaciones, entre otros, relacionados con la organización.

Puede ser un Manual de Organización, un Reglamento Orgánico, u otro documento refrendado por la Dirección.

5.2. Existe un Programa de Trabajo para la actualización de los manuales.

Verificar si existe un programa de actualización para los distintos documentos rectores de las actividades.

5.3. Está archivada, manual o digitalizada, la documentación requerida para el buen funcionamiento de las actividades y para contribuir a la toma de decisiones por los directivos de éstas, fundamentalmente:

Verificar que las documentaciones de las dos actividades relacionadas existan y se encuentren debidamente organizada y custodiada convenientemente ya sea en soporte de papel o digitalizada.

a) Reglamento Funcional o Manual de Organización.

b) Normas y procedimientos de Control Interno aplicables a las actividades.

c) Reglamento disciplinario.

d) Plan de prevención de riesgos aplicable para cada actividad matriz.

e) Procedimiento para la evaluación del desempeño.

f) Plan de Superación y Entrenamiento.

g) Informe de los resultados de las auditorias e inspecciones realizadas por los organismos estatales y el estado de cumplimiento del Plan de Medidas adoptado.

h) Plan de medidas para la prevención, detección y enfrentamiento a las indisciplinas, ilegalidades y manifestaciones de corrupción debidamente actualizado.

i) Reglamentación para la seguridad y salud en el trabajo.

j) Reglamento de los Órganos Colectivos de Dirección.

- k) Manuales técnicos de operación y mantenimiento de los equipos y medios propios de la actividad.
- l) Sistema de Gestión de Calidad.
- m) Normación del consumo material.
- n) Regulación que establece la estimulación moral de los trabajadores en cada actividad.
- o) Dietética: Carpeta Metodológica y Normativas.
- p) Dietoterapia: Procedimientos.
- q) Atención Nutricional: Procedimientos.
- r) Cocina-Comedor: Carpeta metodológica
- s) Higiene de los Alimentos: Normativas.
- t) Programa de Higienización para Instituciones de Salud.
- u) Banco de problemas y generalización de soluciones.
- v) Plan de Desarrollo Informático.

VI. Automatización de la información

Tareas

6.1. Están definidas las necesidades de *software* para las actividades.

6.2. Está definido el plan de capacitación y adiestramiento para el Programa de Informatización.

Indicaciones al supervisor

Verificar la existencia documental de las necesidades de *software* para las actividades de los servicios básicos (en estas actividades) de la institución según establece el Reglamento General de Hospitales.

Comprobar que se elaboró el plan de superación y entrenamiento (capacitación) y que abarca a todos los trabajadores que lo necesiten.