

PROGRAMA DE CURSO

Unidad académica: Departamento de Nutrición

Nombre del curso: Control de Servicios de Alimentación Colectiva

Código: NU08048

Carrera: Nutrición y Dietética

Tipo de curso: Obligatorio

Área de formación: Especializada

Nivel: Cuarto

Semestre: VIII

Año: 2016

Requisitos: Dirección de Servicios de Alimentación Colectiva

Número de créditos: 5 créditos

Horas de trabajo presenciales y no presenciales: 100 presenciales; 35 no presenciales

Nº estudiantes estimado: 40

ENCARGADO DE CURSO:

Rodrigo Valenzuela

Teléfono: +56229786014

Correo electrónico: rvalenzuelab@med.uchile.cl

COORDINADORA:

Francisca Echeverría

Teléfono: +56229786014

Correo electrónico: franeche.g@gmail.com

Docente	Unidad Académica	Nº horas directas*
Rodrigo Valenzuela (RV)	Departamento de Nutrición	34,5
Francisca Echeverría (FE)	Departamento de Nutrición	74,5
Francisca Rivas (FR)	Departamento de Nutrición	59,25
Paola Cáceres (PC)	Departamento de Nutrición	14,25
Bernardita Daniels (BD)	Escuela de Nutrición y Dietética	41,25
Sonia Sandoval (SS)	Departamento de Nutrición	50,75
Andrés Bustamante (AB)	Departamento de Nutrición	4.75
Paula García (PG)	Departamento de Nutrición	4.75

* En este curso se realizarán 3 rotaciones con duración de 3 semanas, las horas indicadas por docente corresponden al tiempo de una rotación y cada docente participará en las 3 rotaciones.

PROPÓSITO FORMATIVO

Este curso teórico práctico capacitará al estudiante con las herramientas necesarias para analizar y evaluar un sistema de control de procesos en un Servicio de Alimentación Colectiva (SAC), por medio del diagnóstico de su funcionamiento y de los factores que condicionan su desempeño. Para la evaluación considerará todas las áreas funcionales del servicio, utilizando diversos instrumentos de recolección y manejo de la información con la ayuda de la tecnología disponible y en acuerdo al presupuesto del servicio.

Este curso integra aprendizajes adquiridos en los cursos de Planificación, Organización y Dirección en Servicios de Alimentación Colectiva completando las cuatro funciones del proceso administrativo. Además refuerza e integra aprendizajes de la asignatura de Calidad e Inocuidad por medio del análisis de los controles de calidad de un servicio.

Por otra parte, en este curso se concretan y movilizan las competencias del dominio, mediante una pasantía por un servicio de alimentación donde deberán aplicar los aprendizajes de toda la línea de alimentos y gestión.

COMPETENCIAS DEL CURSO

Dominio Gestión en alimentación y nutrición

Competencias

DGES.C04 Controlar y evaluar la gestión de planes, programas y/o proyectos de servicio de alimentación colectiva, respetando los principios éticos y bioéticos.

Subcompetencias

DGES.C04.S01 Analizando aspectos básicos de control de la administración y gestión de un SAC.

DGES.C04.S02 Analizando los diferentes controles a aplicar en un SAC.

DGES.C04.S03 Aplicando instrumentos de control en un SAC.

Dominio Educación y Comunicación en Alimentación y Nutrición

Competencias

DEDU.C03 Planificar programas de comunicación y educación alimentaria y nutricional, en el marco de planes, programas y proyectos, orientados a la promoción o recuperación de la salud de la población, teniendo presente la edad, diversidad socioeconómica y cultural de las audiencias objetivo y respetando principios éticos y bioéticos.

Subcompetencias

DEDU.C03.S05 Fundamentando la importancia de la organización, dirección, control y evaluación como etapas del proceso de gestión.

Dominio Genérico Transversal

Competencias

DGTR.C01 Actuar según principios éticos, morales y directrices jurídicas en el ejercicio de la profesión.

Subcompetencias

DGTR.C01.S01 Aplicando los principios de la ética profesional en el quehacer profesional

DGTR.C01.S03 Respetando las disposiciones que regulan el funcionamiento de cada organización, establecimiento o unidad, en las diferentes áreas de desempeño profesional

Competencias

DGTR.C02 Interactuar con individuos y grupos, mediante una efectiva comunicación verbal y no verbal, en la perspectiva de fortalecer el entendimiento y construir acuerdos entre los diferentes actores, teniendo en cuenta el contexto sociocultural y la situación a abordar, acorde con principios éticos.

Subcompetencias

DGTR.C02.S01 Comunicándose de manera efectiva con individuos y grupos, considerandos aspectos como asertividad, empatía, respeto, entre otras, de acuerdo al contexto sociocultural.

Competencias

DGTR.C03 Actuar comprometida y activamente de manera individual o en equipos de trabajo en la búsqueda y desarrollo de acciones que contribuyan a mejorar las situaciones que afectan la alimentación, nutrición y salud de individuos y poblaciones.

Subcompetencias

DGTR.C03.S01 Participando activamente en equipos de trabajo disciplinares y multidisciplinarios en el contexto profesional

Competencias

DGTR.C04

Aplicar determinadas habilidades inherentes a un líder en equipos de trabajo de la disciplina e interdisciplinarios, en diferentes instancias, contribuyendo a lograr un clima organizacional óptimo, respetando las individualidades y principios éticos.

Subcompetencias

DGTR.C04.S01 Argumentando las características que sustentan el liderazgo en el marco del desempeño profesional.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CURSO:

Analizar el proceso de control durante la recepción, almacenamiento, producción y distribución, con énfasis en calidad e inocuidad de alimentos, para evaluar el control de procesos en un SAC

Evaluar el control como etapa del proceso administrativo, identificando, describiendo y analizando sus etapas para argumentar su importancia en la mejora de procesos durante toda la cadena productiva

PLAN DE TRABAJO

Unidades de Aprendizaje	Indicadores de logros de Aprendizaje	Acciones Asociadas
1.El control como etapa del proceso administrativo	1.1 Identifica el objetivo del proceso de control en un SAC 1.2 Describe las etapas del proceso de control en un SAC 1.3 Analiza el control como una etapa del proceso administrativo 1.4 Identifica los diferentes tipos de control en un SAC 1.5 Identifica los factores condicionantes del funcionamiento de un SAC 1.6 Diagnostica el funcionamiento de un SAC, considerando factores internos y externos que afectan su desempeño 1.7 Describe diversos sistemas de control aplicables a un SAC 1.8 Reconoce la metodología de control de procesos aplicado a un SAC 1.9 Identifica la relación del uso de tecnología y los procesos de control de gestión en un SAC	Clases expositivas Lecturas Talleres Pasantías
2.Control de recepción y almacenamiento de materias primas en un SAC	2.1 Describe el control en la recepción de las materias primas 2.2 Identifica los registros de entrega y recepción de materias primas 2.3 Evalúa las materias primas con las especificaciones técnicas establecidas en el servicio 2.4 Realiza los registros de no conformidad de materias primas 2.5 Describe los procesos de almacenamientos de los diferentes alimentos 2.6 Registra stock de materias primas 2.7 Actualiza stock de materias primas 2.8 Describe los procesos de merma de materias primas según sus características	Clases expositivas Lecturas Talleres Pasantías

	2.9 Describe procedimientos de almacenamiento, de los diversos tipos de alimentos 3.1 Describe la cadena de frío en el almacenamiento de las materias primas 3.2 Controla la cadena de frío en el almacenamiento de las materias primas 2.10 Describe los sistemas de abastecimiento o requisiciones desde la bodega a área de producción 2.11 Describe los sistemas de requisiciones desde el área de producción a la bodega 2.12 Realiza los sistemas de requisiciones desde el área de producción a la bodega	
3. Control del proceso de producción y distribución en un SAC	3.3 Analiza el monitoreo de los procesos productivos y los registros de mermas ocasionadas por las operaciones preliminares 3.4 Analiza el control de las concentraciones, tiempos y principios activos de las materias primas expuestas a desinfectantes 3.5 Evalúa el control de los procedimientos de uso, concentración y almacenamiento de los diferentes productos químicos en un SAC 3.6 Evalúa el control y registro de T° en toda la cadena productiva 3.7 Describe el proceso de preparación, porcionamiento y distribución de las bandejas de pacientes 3.8 Verifica el proceso de preparación, porcionamiento y distribución de las bandejas de pacientes 3.9 Fundamenta la eliminación de alimentos y/o preparaciones de excedentes, después de la distribución a pacientes. 3.10 Describe el sistema utilizado para el control de raciones implementadas en el SAC, destinadas a funcionarios y/o pacientes 3.11 Describe los elementos para determinar el control financiero y su relación entre el costo ración /día, las ventas diarias y el presupuesto maestro 3.12 Describe los procedimientos y registros de control de mantención y reparación de maquinarias, equipos de los SAC. Fundamenta en control de los procesos y procedimientos de limpieza e higiene que se realizan en el SAC (BPF)	Clases expositivas Lecturas Talleres Pasantías

	3.13 Describe los registros de control y monitoreo de los procesos y procedimientos de limpieza e higiene que se realizan en el SAC (BPF) 3.14 Describe el procedimiento de muestra de respaldo de las preparaciones culinarias realizadas en el SAC 3.15 Realiza el procedimiento de muestra de respaldo de las preparaciones culinarias realizadas en el SAC 3.16 Describe los Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) y Procedimientos Operativos Estandarizados de Saneamiento (POES) y los aplica 3.17 Evalúa los sistemas de control establecidos en la organización de un SAC 3.18 Presenta los resultados de la evaluación de los sistemas de control de un SAC utilizando lenguaje técnico y formal 3.19 Se comunica de manera efectiva, considerando aspectos como empatía, asertividad y respeto	
--	---	--

ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS	El curso se desarrolla con una metodología participativa, que incluye clases interactivas, talleres y pasantías. Los estudiantes se dividen en tres rotaciones: 1 semana de clases, 3 de pasantía, y 1 semana de talleres y retroalimentación por rotación. Cada estudiante realiza una rotación. Clases Interactivas: Presentación de un tema por parte de un profesor Taller integrado: se realizará 1 taller con casos simulados, integrando temas de toda la línea de alimentos y administración de servicios de alimentación Taller formativo: se realizarán talleres formativos con las temáticas abordadas en la clase Lecturas: se entregarán artículos científicos y otras lecturas al principio del curso para complementar la formación del estudiante. Se discutirán y aplicarán en las pruebas y taller integrado Pasantías: se realizarán 3 semanas de pasantías en SAC, con una presentación final. Se entregarán las instrucciones y objetivos en la guía de pasantías.
---	--

PROCEDIMIENTOS EVALUATIVOS

- Taller integrado : 10% total
- Pasantía* : 40% total
- Pruebas : 25% cada una (50% total pruebas)

*El detalle de la evaluación de las pasantías se entregará en la guía de pasantía.

Nota Final:

- Nota de Presentación: 70%
- Examen : 30%

BIBLIOGRAFIA Y RECURSOS:

1. Araluce M., 2002, Empresas de restauración alimentaria, un sistema de gestión global. Madrid, Editorial Díaz de Santos
2. Bravo J., 2013, Gestión de Procesos (Valorando la práctica). 5° Edición. Santiago, Chile. Editorial Evolución.
3. Guerrero R., 2001, Administración de alimentos a colectividades y servicios de salud. Ciudad de México, Editorial Mc Graw Hill
4. Ministerio de Salud. 2005. Servicios de Alimentación y Nutrición, Norma Técnica. Chile.
5. Ministerio de Salud. Dto. Nº 977/96. Reglamento Sanitario de los Alimentos. Chile.
6. Sociedad Chilena de Microbiología e Higiene de los Alimentos. Depto de Salud. Ambiental. Ministerio de Salud. Programa de Prerrequisitos: Base fundamental para la inocuidad alimentaria. Chile.
7. Norma Chilena 2861-2011. Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) – Directrices para su aplicación. Chile.
8. Robbins S., Coulter M. 2005. Administración. Ed. Pearson Educación. México.
9. Tejada B., 1992, La administración de servicio de alimentación. Calidad, Nutrición, Productividad y Beneficios. Antioquía, Colombia. Ed. Universidad de Antioquía.
10. Lourdes Münch. Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. México, 2010.
11. National Restaurant Association. Educational Foundation. 2006. Información Esencial de ServSafe. Estados Unidos.

REQUISITOS DE APROBACIÓN

Reglamentación de la Facultad

Art. 24* El rendimiento académico de los estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0, con aproximación.

Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima. La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximará al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior.

Art. 26* La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el estudiante en las competencias establecidas en ellos.

La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera.

La nota de aprobación mínima es de 4,0 y cada programa de curso deberá explicitar los requisitos y condiciones de aprobación previa aceptación del Consejo de Escuela.

*Reglamento general de planes de formación conducentes a licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, D.U. 003625, de 27 del 2009

EXAMEN de primera oportunidad: Sólo tendrán derecho a examen de primera oportunidad aquellos(as) alumnos(as) que:

- Obtengan una nota de presentación igual o superior a 4,0.
- Tengan al menos un 80% de asistencia a las actividades obligatorias.
- Hayan recuperado todas las evaluaciones obligatorias, debidamente justificadas en forma previa.

No hay eximición.

EXAMEN DE SEGUNDA OPORTUNIDAD: Deben presentarse a este examen los alumnos que:

- Obtengan una nota de presentación entre 3,50 a 3,94.
- Obtengan en el EXAMEN de primera oportunidad una nota inferior a 4,0. Esta nota no se promedia y el alumno reprueba el examen, debiendo presentarse al de segunda oportunidad con su nota de presentación a examen.
- En ambos casos, los alumnos se presentan a este examen con su nota de presentación ponderada en un 70%.
- La nota del examen de segunda oportunidad se ponderará para calcular la nota final, sólo si esta es igual o superior a 4,0.

REPITENCIA: Se repite la asignatura en los siguientes casos:

- Alumnos cuya nota de presentación es inferior a 3,5.
- Si la nota del Examen de Segunda oportunidad es inferior a 4,0.

*Reglamento general de planes de formación conducentes a licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, D.U. 003625, de 27 de enero del 2009
MODIFICACIÓN DECRETO EXCENTO N° 0023842 04 DE JULIO 2013

REGLAMENTO DE ASISTENCIA

Las clases teóricas son de asistencia libre; sin embargo, se recomienda a los estudiantes asistir regularmente. DECRETO EXCENTO N° 005768 DEL 12 DE SEPTIEMBRE 1994

En las clases teóricas, así como en las prácticas y de evaluación, se permitirán retrasos de hasta **10 minutos**. Una vez cumplido ese plazo, no se permitirá el ingreso.

Son consideradas actividades obligatorias, las evaluaciones y las actividades prácticas que se realizan en un laboratorio o en un campo clínico, además de actividades de seminarios y talleres.

En este curso el estudiante podrá faltar a una actividad obligatoria, que no sea evaluación, sin presentar justificación hasta un máximo de 10%. Si un alumno o alumna requiere, por razones de fuerza mayor, retirarse antes del término una actividad obligatoria sólo podrá hacerlo presentando la correspondiente justificación, no obstante estas no podrán exceder el 20%, según lo contempla el Art.18 del Reglamento General de Estudios de las Carreras de la Facultad de Medicina.

En el caso que la inasistencia se produjese a una actividad de evaluación, la presentación de justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia. El estudiante deberá avisar por la vía más expedita posible (telefónica – electrónica) dentro de las 24 horas siguientes.

Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1.0) en esa actividad de evaluación.

Resolución N° 14 66 "Norma operativa sobre inasistencia a actividades curriculares obligatorias para los estudiantes de pregrado de las Carreras de la Facultad de Medicina

El curso se dicta en 3 rotaciones de 5 semanas cada una. Una semana de clases y evaluación, seguida por 3 semanas de pasantía (semana 2, 3 y 4), y una semana de talleres y evaluación. Las fechas del programa se presentan según la rotación correspondiente: Rotación 1 (R1), Rotación 2 (R2), Rotación 3 (R3).

[illegible]

		11.45 – 13.00h		diferentes alimentos (cadena de frío, atmósfera controlada, FIFO, FEFO...) - Cadena de frío en el almacenamiento de materias primas - Registro y actualización de stock de materias primas - Procesos de merma de materias primas - Sistemas de abastecimiento o requisiciones desde la bodega al área de producción y viceversa Taller: Evaluación de materias primas con especificaciones técnicas y registro de no conformidad	
Unidad 3: Control del proceso de producción y distribución en un SAC					
3	R1: 04/08 R2: 07/09 R3: 19/10	8.15 – 10.30h	SALA	<i>“Control de procesos productivos, de distribución, y control financiero”</i> Clase 1: Control de procesos productivos y de distribución - Procesos productivos y registro de mermas ocasionadas por las operaciones preliminares - Control de concentraciones, tiempos y principios activos de las materias primas expuestas a desinfectantes - Procedimientos de uso, concentración y almacenamiento de los productos químicos en un SAC - Control y registro de T° en la cadena productiva - Proceso de preparación, porcionamiento y distribución de bandejas de pacientes (línea) - Elementos indispensables para la distribución de	Sonia Sandoval Francisca Echeverría

		11.00 – 13.00h		alimentación a pacientes - Eliminación de alimentos y/o excedentes después de la distribución - Sistemas de control de raciones Clase 2: Control financiero y de equipamiento - Control financiero: costo ración/día, ventas diarias, presupuesto maestro - Procedimientos y registros de control de mantención y reparación de maquinarias y equipos	Profesor invitado
4	R1: 03/08 R2: 08/09 R3: 20/10	8.15 – 10.00h 10.15 – 11.15h 11.30 – 13.00h	SALA	<i>“Control de calidad e inocuidad de alimentos”</i> Clase 1: Buenas prácticas de fabricación (BPF) - Control de procesos y procedimientos de limpieza e higiene (BPF) - Registros de control y monitoreo de los procesos y procedimientos de higiene (BPF) - POE, POES Clase 2: Control de Enfermedades Transmitidas por Alimentos (ETAs) - ETAs - Control de muestras Taller: Control de calidad e inocuidad de alimentos	Andrés Bustamante Paula García
5	R1: 05/08 R2: 09/09 R3: 21/10	8.15 – 10-30 11.00 - 13.00h	SALA	Prueba 1 (sesión 1 a 4) Introducción a la pasantía (reglamento, instrucciones, objetivos)	Rodrigo Valenzuela Francisca Echeverría
	R1:08/08 – 26/08 R2:20/09 – 07/10 R3: 24/10 –11/11	8.30 – 12.00h	SAC	Pasantías 3 semanas	Bernardita Daniels Francisca Echeverría Sonia Sandoval Francisca Rivas

6	R1: 29/08 R2: 11/10 R3: 14/11	R1 y R3: 8.15 – 13.00h R2: 8.15 – 11.30h	SALA	Presentación pasantías: Diagnóstico y evaluación del funcionamiento del SAC visitado en pasantía, con énfasis en el sistema de control establecido	Paola Cáceres Bernardita Daniels Francisca Echeverría Sonia Sandoval Francisca Rivas Rodrigo Valenzuela
7	R1: 30/08 R2: 11/10 R3: 15/11	R1 y R3: 8.15 – 13.00h R2: 11.45 – 13.00 h	SALA	Taller integrado con caso simulado, parte 1	Paola Cáceres Francisca Echeverría Francisca Rivas Rodrigo Valenzuela
8	R1: 31/08 R2: 12/10 R3: 16/11	8.15 – 13.00h	SALA	Taller integrado con caso simulado, parte 2	Bernardita Daniels Francisca Echeverría Sonia Sandoval Rodrigo Valenzuela
9	R1: 01/09 R2: 13/10 R3: 17/11	8.15 – 13.00 hrs	SALA	Retroalimentación	Francisca Echeverría Rodrigo Valenzuela
10	R1: 02/09 R2: 14/10 R3: 18/11	8.15 – 13.00 hrs	SALA	Prueba 2	Francisca Echeverría Rodrigo Valenzuela
				Examen	Paola Cáceres Bernardita Daniels Francisca Echeverría Sonia Sandoval Francisca Rivas Rodrigo Valenzuela
				Examen de 2da oportunidad	