

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO, SERVICIO DE ALIMENTACIÓN UNIVERSIDAD
DE PAMPLONA**

**MARIA ALEJANDRA ROZO GARCIA
CÓDIGO 1094272108**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

**INFORME FINAL PRÁCTICA EMPRESARIAL
BIENESTAR UNIVERSITARIO, SERVICIO DE ALIMENTACIÓN UNIVERSIDAD
DE PAMPLONA**

**MARIA ALEJANDRA ROZO GARCIA
CÓDIGO 1094272108**

**INFORME PRESENTADO COMO REQUISITO FINAL PARA OPTAR AL TÍTULO
DE ADMINISTRADORA DE EMPRESAS**

**SUPERVISOR DE PRÁCTICA
JESUS MARIA DURAN CEPEDA**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
PAMPLONA
2018**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL	8
BIENESTAR UNIVERSITARIO, SERVICIO DE ALIMENTACIÓN UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.	8
1.1. RESEÑA HISTÓRICA	8
1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS	8
1.2.1. MISIÓN	8
1.2.2. VISIÓN.....	8
1.2.3. OBJETIVOS CORPORATIVOS	8
1.2.4. PRINCIPIOS.....	9
1.2.5. POLÍTICA DE CALIDAD:.....	9
1.2.6. LOGO Y ESLOGAN.....	10
1.2.7. FORMA DE ORGANIZACIÓN (ORGANIGRAMA).....	11
1.3. DIAGNOSTICO.....	12
1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	14
1.5. FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA:	14
1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:	15
1.6.1 Título.....	15
PROCESO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.....	15
1.6.2. OBJETIVO GENERAL	15
1.6.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.6.4. JUSTIFICAIÓN.....	15
1.6.5. CRONOGRAMA.....	17
2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	18
2.1. Título.....	18
2.1.2. Objetivo General	18
2.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	18

2.1.4. CARACTERIZAR LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.	20
2.1.4. ACTUALIZAR EL FORMATO DE ENTREVISTA UNO DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	77
CONCLUSIONES.....	79
RECOMENDACIONES.....	81
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	82
BIBLIOGRAFÍA.....	83
ANEXOS	85

.TABLA DE FIGURAS

FIGURA 1:LOGO	10
FIGURA 2:ESLOGAN	10
FIGURA 3:ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	11
FIGURA 4:CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.	17
FIGURA 5:SÍMBOLOS DE DIAGRAMA DE FLUJO	21
FIGURA 6: FLUJO GRAMA DE INSCRIPCIÓN DEL ESTUDIANTE AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.....	22
FIGURA 7: SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE LOS BENEFICIARIOS AL SERVICIO DE ALIMENTICIA.....	26
FIGURA 8FLUJO GRAMA DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS NUTRICIONALES DE LA POBLACIÓN.....	34
FIGURA 9FLUJO GRAMA DE LA ORDEN DE COMPRA, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE MATERIA PRIMA.....	36
FIGURA 10: FLUJO GRAMA DE LA TRANSFORMACIÓN DE LA MATERIA PRIMA	40
FIGURA 11: FLUJO GRAMA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	43

TABLA DE FORMATOS

FORMATO 1:FBU 55V.00 MINUTA PATRÓN	55
FORMATO 2:FBU 56V00CICLO DE MENÚ.....	56
FORMATO 3:ORDEN DE COMPRA.....	61

FORMATO 4:FBU 62 V00SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN SEMANAL DE EQUIPOS ÁREAS Y SUPERFICIES.	62
FORMATO 5: FBU58V00 RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA.	63
FORMATO 6:FBU 72V.00PRODUCTO NO CONFORME DETECTADOS EN LAS DIFERENTES ÁREAS.	64
FORMATO 7:FBU59V.00CONTROL DE TEMPERATURA DE EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN.	65
FORMATO 8: FBU 64.V00 CONTROL DE SALIDA DE MATERIA PRIMA.	66
FORMATO 9:FBU66V.00INSPECCION DE BPM EN LOS MANIPULADORES. .	67
FORMATO 10:FBU71V.00 REGISTRO, RECOLECCIÓN Y ALMACENAMIENTO DE RESIDUOS PELIGROSOS Y NO PELIGROSOS.	68
FORMATO 11:FBU69 V.00CUANTIFICAR EL PORCENTAJE APROXIMADO DE PERDIDAS ENTRE RESIDUOS Y SOBRANTES.....	69
FORMATO 12:FBU63V.00CONTROL SEGURIDAD DE AGUA.	70
FORMATO 13:FBU66V.00 NO CUMPLIMIENTO DE BPM EN LOS MANIPULADORES.....	71
FORMATO 14:FBU67V.00 CONTROL DE TEMPERATURA Y CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS DE LAS PREPARACIONES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN.	72
FORMATO 15:FBU70V.00 CONTROL DE MUESTRAS DE LAS PREPARACIONES.	73
FORMATO 16:FBU60V.00CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN.	74
FORMATO 17:FBU61V.00 CONTROL DE ASEO DE BAÑO.	75
FORMATO 18: FBU 68V.00 VERIFICAR GRAMAJE EN PORCIÓN SERVIDA. .	76

TABLA DE ANEXOS

ANEXO 1: CARTA DE ACEPTACIÓN ENTREGADA POR LA EMPRESA PARA EL INGRESO A SU PRÁCTICA.....	84
ANEXO 2: RECIBIDO ORIGINAL DE LA CARTA DE PRESENTACIÓN.....	85
ANEXO 3: CERTIFICACIÓN QUE DEJÓ IMPLEMENTADA Y SOCIALIZADA EN LA EMPRESA LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO, DE QUE HABLÓ EN LOS INFORMES.....	86
ANEXO 4: CERTIFICACIÓN DE LA EMPRESA DE TERMINACIÓN DE SU PRÁCTICA: ESPECIFICANDO CUMPLIMIENTO DE LOS CUATRO MESES, ÁREA DONDE ESTUVO UBICADO Y EL CUMPLIMIENTO A CABALIDAD CON LA EMPRESA.	87
ANEXO 5: FORMATOS DE EVALUACIÓN DILIGENCIADOS Y FIRMADOS	88
ANEXO 6: FORMATOS DE AUTOEVALUACIÓN DILIGENCIADOS Y FIRMADOS	89

RESUMEN

Es una propuesta de mejoramiento al centro de bienestar universitario, en el área de promoción socioeconómica, en el servicio de alimentación de la universidad de pamplona, caracterizando los procesos del servicio de alimentación ante el sistema integrado de gestión, este propuesta se desarrolló en tres etapas principales, comenzando con la realización de un diagnóstico que permita determinar las falencias, se realizó la caracterización de cada uno de los procesos que se llevan a cabo para el funcionamiento del servicio de alimentación, desde la inscripción, selección, de los estudiantes y el almacenamiento, recepción y producción de la materia prima, así mismo la descripción del servicio de alimentación, para elaborar la estructura documental necesaria para el cumplimiento de la normas ISO 9001:2015, finalmente se hizo la actualización de la entrevista uno de los criterios de selección de los estudiantes beneficiarios al servicio.

ABSTRACT

It is a proposal for improvement to the university welfare center, in the area of socioeconomic promotion, in the food service of the University of Pamplona, characterizing the processes of the food service before the integrated management system, this proposal was developed in three stages main, beginning with the realization of a diagnosis that allows to determine the shortcomings, was made the characterization of each of the processes that are carried out for the operation of the food service, from enrollment, selection, students and storage , reception and production of the raw material, as well as the description of the food service, to elaborate the necessary documentary structure for the compliance with the ISO 9001: 2015 norms, finally the updating of the interview was made one of the selection criteria of the student beneficiaries to the service.

INTRODUCCIÓN

En esta propuesta de mejoramiento se desarrolla una propuesta de mejoramiento en el centro de BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA en el área de promoción socioeconómica, en el servicio de alimentación donde se realizó un diagnóstico a la empresa donde se conoció los servicios que presta, el control que se maneja, la producción, sus operaciones y su personal, asimismo la misión y visión, organigrama, objetivos corporativos y se aplicó la matriz DOFA donde se analiza la situación actual de la empresa de donde sale la propuesta de mejoramiento donde vemos sus fortalezas ,oportunidades y debilidades, la propuesta se desarrolló en tres partes que fue el diagnóstico de la iso 9001 2015, de este diagnóstico pudimos ver que el proceso es nuevo y cada día se fortalece por este motivo se caracterizaron todos los procesos que se llevan a cabo en el servicio de alimentación de la universidad de pamplona y actualización del formato de entrevista un criterio importante de selección de los beneficiarios al servicio.

1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL

BIENESTAR UNIVERSITARIO, SERVICIO DE ALIMENTACIÓN UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El servicio de alimentación Estudiantil que cuenta con 3 años al servicio de los estudiantes de la Universidad de Pamplona y su sede en Villa del Rosario el apoyo alimentario presta un servicio que cumple con todos los estándares de calidad e inocuidad de los alimentos según normas vigentes. El servicio de alimentación abrió sus puertas en el año 2015, este fue credo bajo el acuerdo 062 del 29 de octubre 2015, por el cual se establecen las políticas para el funcionamiento del servicio de alimentación y el apoyo alimentario estudiantil en la universidad de pamplona, y la resolución 2039 del 26 noviembre del 2015, por la cual se crea el Comité operativo y reglamenta el servicio de alimentación en la universidad de pamplona, Es objetivo del Comité operativo del servicio es garantizar a la Comunidad Estudiantil Universitaria, la ejecución, coordinación y adecuada prestación del servicio de alimentación en la Sede Principal y Extensión de Villa del Rosario de la Universidad de Pamplona.

1.2. ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1. MISIÓN

El servicio de alimentación Estudiantil es una dependencia dedicada a proveer la asistencia alimentaria, mediante una dieta balanceada y adecuada que garantice al usuario un aporte de los requerimientos proteicos, energéticos diarios, brindando calidad en el servicio, que propicien un mejor rendimiento académico.

1.2.2. VISIÓN

El servicio de alimentación Estudiantil será en el 2020 una dependencia reconocido como líder en su proceso gerencial. Brindando servicio de asistencia alimentaria de la más alta calidad, con su personal tecnológicamente excelente, financieramente solidó y el factor fundamental en el momento académico y socioeconómico de sus usuarios.

1.2.3. OBJETIVOS CORPORATIVOS

OBJETIVO GENERAL: Estructurar a Bienestar Universitario de acuerdo con la ley, el estatuto general y el plan de desarrollo institucional, para contribuir a mejorar la calidad de vida de la comunidad universitaria, mediante la planeación y ejecución de proyectos, programas y actividades que fortalezcan las condiciones de bienestar, generando procesos de cambio institucionales, colectivos y personales, que se reflejarán en la vida académica, laboral personal apoyando a si la misión institucional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fortalecer la integración del trabajo y del estudio con los proyectos de vida.
- Fomentar, en los diferentes miembros de la comunidad universitaria vínculos de pertenencia a la vida institucional.
- Promover los valores de convivencia, respeto y solidaridad para construir una ética universitaria.
- Establecer programas de prevención en salud física y psicológica con el fin de fortalecer el bienestar individual y colectivo de la comunidad Universitaria.
- Ofrecer un plan de atención básica en salud física, psicológica y espiritual para la población estudiantil, de acuerdo con la ley.
- Estimular la creación de grupos académicos, artísticos culturales, deportivos y recreativos para fortalecer procesos de integración.
- Establecer un programa de asesoría para el mejoramiento de los procesos académicos y laborales de los diferentes miembros de la comunidad universitaria.

1.2.4. PRINCIPIOS

- Satisfacer las necesidades de los consumidores, garantizando la calidad de nuestros servicios y el compromiso de nuestro talento humano.
- Controlar y realizar seguimientos a los procesos, optimizando constantemente los tiempos de respuestas a nuestros usuarios.
- Fortalecer el grado de competencias del personal, realizando capacitaciones continuas en pro del mejoramiento de la calidad del servicio.

1.2.5. POLÍTICA DE CALIDAD: Lograr permanentemente la satisfacción de nuestros clientes cuando utilicen servicios de nuestra empresa, garantizando calidad y buena alimentación, comprometidos con la excelencia, creciendo día a día de la mano con un país en desarrollo.

1.2.6. LOGO Y ESLOGAN



Figura 1: Logo



Figura 2: Eslogan

Servicio de alimentación Estudiantil: es una dependencia creada en el municipio de Pamplona de Norte de Santander que cuenta con 3 años al servicio de los estudiantes de la Universidad de Pamplona y su sede en Villa del Rosario, que busca ser reconocida por su asistencia alimentaria de la más alta calidad y un excelente servicio. En cuanto a su imagen corporativa El (logo), sus colores como el vino tinto buscan resaltar la energía que aportan los alimentos, el azul oscuro busca resaltar la seriedad y seguridad que brinda el servicio de alimentación a los usuarios, el color amarillo busca resaltar la alegría y el optimismo de nuestro equipo de trabajo y el color blanco busca enfocar la calidad de los alimentos proporcionados, así como la calidad del servicio prestado.

1.2.7. FORMA DE ORGANIZACIÓN (ORGANIGRAMA)

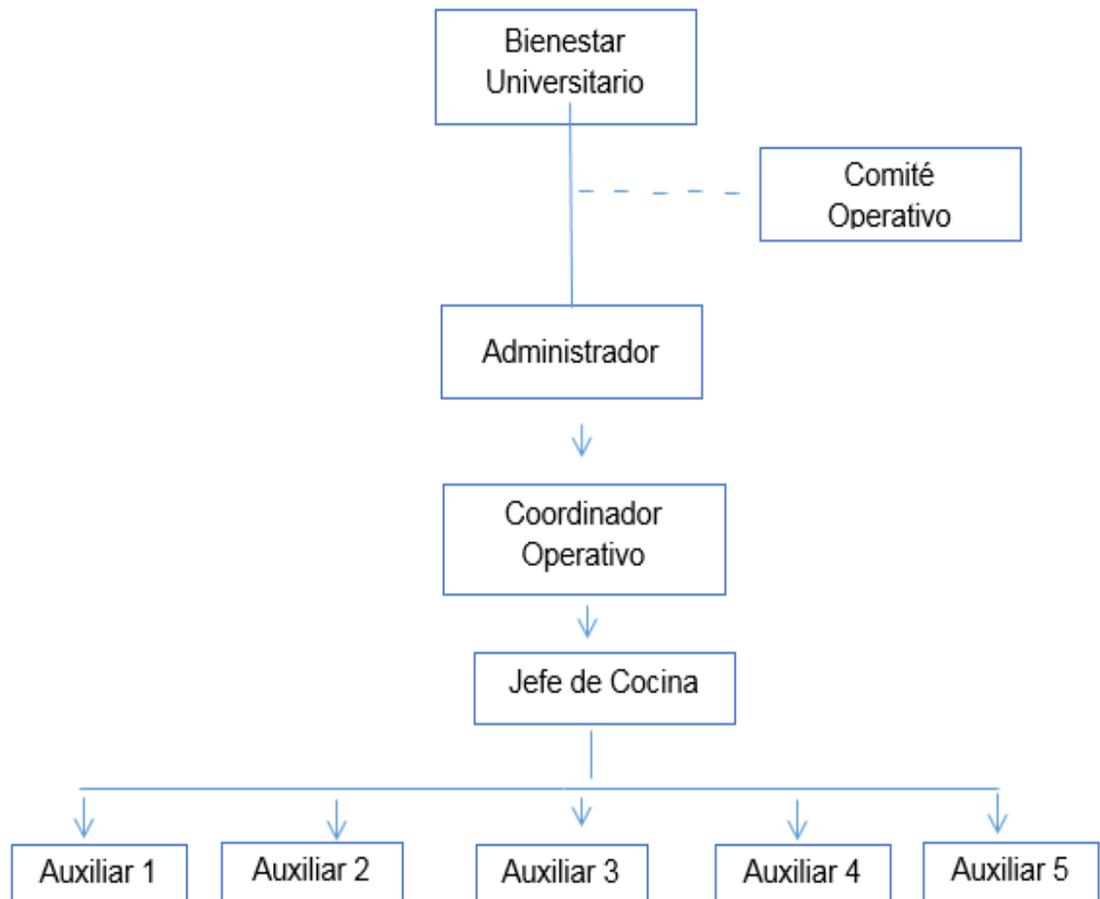


Figura 3: Organigrama del servicio de alimentación

1.3. DIAGNOSTICO

Marketing

<p>Cuál es el beneficio principal que aporta el servicio al cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo alimentario estudiantil a estudiantes de la modalidad presencial y distancia, prioridad a las personas en condición de vulnerabilidad socioeconómica, la condición de ubicación y responsabilidad académica.
---	--

POLÍTICA DE PRODUCTO O SERVICIO

- **POLÍTICA DE COMUNICACIÓN**

<p>¿Cuáles son los niveles de gasto anual en publicidad? ¿En qué medios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la universidad de pamplona. • Página oficial de bienestar universitario.
--	---

- **EL CLIENTE**

<p>¿Quiénes son los clientes? ¿Describa los distintos grupos de usuarios?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudiantes presencial • Estudiantes distancia • Estudiantes nuevos
<p>¿Cómo se tratan las reclamaciones?</p>	<p>Las reclamaciones se hacen en la página de bienestar universitario PQRSD</p> <p>Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Universidad de Pamplona.</p>

ESTRATEGIA DE MARKETING

- ¿Cuáles son los objetivos de marketing de la empresa?

Cuenta con medios de comunicación que actúan como eficientes estrategias de difusión de los diferentes servicios que presta el apoyo de alimentación en

comunidad educativa, cuenta con la página web, la emisora, el canal de televisión, las carteleras, el correo electrónico.

SISTEMAS DE CONTROL

- ¿Qué informes recibe el equipo de dirección? ¿Con qué frecuencia se reciben?

Al inicio de semestre se hace entrega y socialización del plan de actividades de servicio de alimenticio y el cronograma de capacitaciones para los operarios y se entrega informe al comité operativo del servicio de alimentación.

PRODUCCIÓN Y OPERACIONES

INSTALACIONES

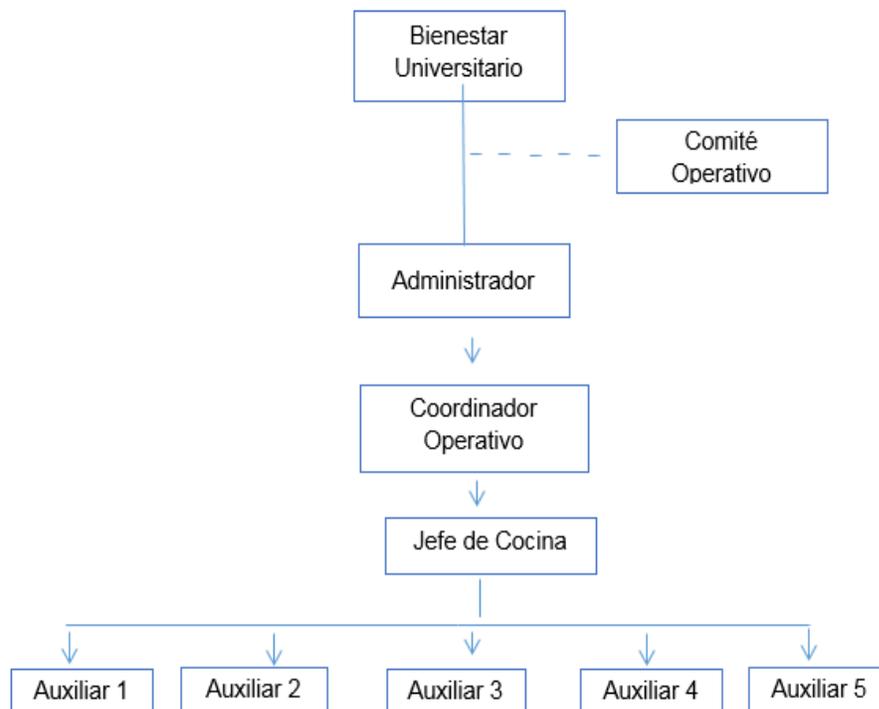
- ¿Cuáles son las principales instalaciones de servicios de la empresa?

En la sede Virgen del rosario universidad de pamplona, donde funciona el comedor estudiantil.

RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

- . Organigrama



PERSONAL

- ¿Cómo calificaría la calidad del personal de la empresa?

El personal con el que cuenta el servicio de alimentación es eficiente y calificado para prestar un servicio en óptimas condiciones.

MATRIZ DOFA SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">○ Demora en la contratación del personal○ Estructurar y caracterizar los procesos ante el sistema integrado de gestión.○ Organigrama, misión y visión desactualizados.○ Página web desactualizada.	<ul style="list-style-type: none">○ Certificarse del servicio de alimentación○ Capacitaciones en todas las áreas.○ Prestar el servicio a más estudiantes.
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">○ Talento Humano Capacitado.○ Trabajo en equipo○ Alta calidad en el servicio○ Calidad en Preparaciones	<ul style="list-style-type: none">○ Bajo presupuesto para su funcionamiento.

1.4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

Oficina del comedor universitario, en este espacio se presta el servicio de alimentación a los estudiantes beneficiarios, mis compañeros de trabajo son el administrador del comedor, nutricionista y los manipuladores de la cocina, la oficina cuenta con computador escritorio y todos los implementos necesarios para trabajar el ambiente es muy agradable y armónico.

1.5. FUNCIONES ASIGANDAS AL ESTUDIANTE EN PRÁCTICA:

- Apoyo en el área socioeconómica
- Recepción de documentos para el cambio de estrato
- Apoyo administrativo en el servicio de alimentación en la sede virgen del rosario
- Control de inventarios

- Apoyo capacitaciones de las operarias
- Apoyo cuentas de cobro
- Control a los estudiantes que reciben el servicio de alimentación
- Control de pagos de facturas a los proveedores
- Fortalecimiento de la página web y actualizaciones semanales
- Implementar lo del sistema integrado de gestión
-

1.6. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO:

1.6.1 Título

PROCESO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

OBJETIVOS

1.6.2. OBJETIVO GENERAL

Documentar el proceso del servicio de alimentación en el sistema integrado de gestión de Bienestar Universitario de la Universidad de Pamplona.

1.6.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del sistema integrado de gestión del servicio de alimentación de BIENESTAR UNIVERSITARIO.
- Caracterizar los procesos que se llevan a cabo en el servicio de alimentación.
- Actualizar el formato de entrevista uno de los criterios de selección del servicio de alimentación.

1.6.4. JUSTIFICACIÓN

Las actividades que realizan las empresas no solo tienen efectos sobre la calidad del producto final, también lo tienen sobre la seguridad y la salud de las personas involucradas en las operaciones y en el medioambiente.

A esos efectos se los llama externalidades, que pueden ser positivas o negativas, y para evitar o prevenir que estas últimas se produzcan existen los sistemas de gestión integrados, que vienen a constituirse en una poderosa herramienta a disposición de las empresas para mejorar su competitividad.

Sistemas integrados de gestión más comunes

- Norma ISO 9001:2015. Es un Sistema de Gestión de la Calidad que contiene estándares internacionales focalizados en los procesos y en la satisfacción del cliente.
- Norma ISO 14001: 2015. Norma internacional para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.
- Norma OHSAS 18001. Contiene los requisitos mínimos exigidos en materia de las mejores prácticas para alcanzar con éxito un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Norma ISO 27001. Norma internacional que describe cómo llevar adelante un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Ventajas de los sistemas integrados de gestión

- Una empresa puede estar integrada con todos o solo con algunos de los sistemas de gestión, eso depende mucho de sus grupos de interés (stakeholders).
- Los estándares de gestión tienen fundamentos comunes: orientación a la satisfacción de las partes involucradas, innovación y mejora continua y un enfoque basado en procesos.
- Los Sistemas Integrados de Gestión ayudan a las organizaciones a una mejora permanente de la calidad de los productos y servicios ofrecidos.
- Una organización que adopta un sistema de gestión de calidad o del medioambiente es más permeable a incorporar otros sistemas.
- Se facilitan los procesos de evaluación y auditoría.
- Se produce una unificación en las metodologías de comunicación, organización y control de las empresas.

La Universidad de Pamplona ha apostado a la calidad desde varias perspectivas, dos de éstas son: la Acreditación de la Calidad de los Programas Académicos y desde la Acreditación Institucional bajo los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación – CNA; y otra desde la adopción de Sistema Integrados de Gestión basados en referentes mínimos internacionales como son los establecidos por la Norma Técnicas de Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno.

Es sí como desde el 22 de diciembre 2005 el Consejo Directivo de ICONTEC, autorizó el otorgamiento de certificación a la Universidad de Pamplona bajo la Norma ISO 9001:2000 para los Procesos Administrativos y Plataforma Siglo XXI.

Esta propuesta beneficia al centro de bienestar universitario para documentar los procesos del servicio de alimentación, donde se va describir todos los procesos de la prestación del servicio y de la inscripción y selección de los estudiantes beneficiarios al servicio de alimentación para la mejora del servicio.

1.6.5. CRONOGRAMA

Actividades y tareas	JUL	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				
	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	sem 1	sem 2	sem 3	sem 4	
Carta de presentación al centro de bienestar universitario y aceptación de la práctica	X																					
Inicio de la práctica en el centro de bienestar universitario		X																				
conociendo la empresa y las áreas que la componen		X																				
Aplicación de un "Diagnóstico" que permita identificar			X	X																		
diseñar la una propuesta de mejoramiento					X	X																
entrega del primer informe									X													
revisión y correcciones								X	X													
Diagnóstico de la situación actual SIG del servicio de alimentación de bienestar universitario									X	X												
Describir el proceso de la prestación del servicio de alimentación									X	X												
Describir el proceso de inscripción y selección del servicio de alimentación									X	X												
Actualización del formato de entrevista del comedor										X												
Subir el documento al SIG																						
Segundo Informe: 29 de octubre de 2018. Desarrollo de la Propuesta de Mejoramiento														X								
hacer correcciones														X								
Tercer Informe: conclusiones y recomendaciones: 03 de diciembre de 2018																				X		
Sustentaciones de Práctica: Del 10 al 15 de diciembre de 2018																					X	

Figura 4:Cronograma de actividades.

2. DESARROLLO PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

2.1. Título

PROCESO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

2.2. OBJETIVOS

2.1.2. Objetivo General

Documentar el proceso del servicio de alimentación en el sistema integrado de gestión de BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

2.1.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del sistema integrado de gestión del servicio de alimentación de BIENESTAR UNIVERSITARIO
Diagnostico ISO 9001 2015

DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015					
CRITERIOS DE CALIFICACION: A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S).					
No.	NUMERALES	CRITERIO INICIAL DE CALIFICACION			
		A-V	H	P	N/S
		A	B	C	D
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN					
4.1 COMPRENSION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO					
		10	5	3	0
1	Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.		5		
2	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.		5		
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
3	Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.		5		
4	Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.		5		
4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD					
5	El alcance del SGC, se ha determinado según: Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica		5		
6	El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?		5		
7	Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.				0
8	Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?				0
4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS					
9	Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización	10			
10	Se tienen establecidos los criterios para la gestión de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos.				0
11	Se mantiene y conserva información documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.				0
SUBTOTAL		10	30	0	0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)		36%			

10. MEJORA				
10.1 Generalidades				
1	La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción.	10		
10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA				
2	La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla.	10		
3	Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.	10		
4	Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.	10		
5	Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.	10		
6	Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.			0
7	Hace cambios al SGC si fuera necesario.		3	
8	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.	10		
9	Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva.	10		
10.3 MEJORA CONTINUA				
10	La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.	10		
11	Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora.	10		
		SUBTOTAL	90	0 3 0
Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)			85%	
RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD				
NUMERAL DE LA NORMA		% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR	
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		27%	IMPLEMENTAR	
5. LIDERAZGO		50%	MEJORAR	
6. PLANIFICACION		0%	IMPLEMENTAR	
7. APOYO		19%	IMPLEMENTAR	
8. OPERACIÓN		77%	MEJORAR	
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO		72%	MEJORAR	
10. MEJORA		85%	MANTENER	
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION			47%	
Calificación global en la Gestion de Calidad		BAJO		

La situación actual del sistema integral de gestión del servicio de alimentación teniendo en cuenta que es un proceso nuevo, por lo tanto está en sus primeras etapas y se mantiene en un continuo mejoramiento, podemos ver en el diagnóstico y evaluación que ha tenido unos progresos donde se han identificado procesos, las responsabilidades y sus medidas de control.

Con la propuesta del actual trabajo se pretende caracterizar cada uno de los procesos para entender cómo funciona el servicio de alimentación aportando en gran medida el proceso de gestión de calidad.

2.1.4. CARACTERIZAR LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN A CABO EN EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Entre las actividades de mejoramiento esta la caracterización de los procesos del servicio de alimentación, los cuales son el proceso de inscripción, selección y admisión de beneficiarios del servicio de alimentación estudiantil y el proceso de prestación del servicio.

En donde se describe cada actividad por medio de diagramas de flujo estos son representaciones graficas donde se desglosan los procesos y se detalla cada una de las actividades que se llevan a cabo para el funcionamiento del servicio de alimentación.

Los beneficios de utilizar los Diagrama de Flujo, en primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión y se identifica el conjunto de actividades, relaciones e incidencias de un proceso también definir los límites de un proceso.

Para entender los diagramas de flujos se debe conocer el significado de los símbolos que se utilizan los cuales pueden indicar si es un proceso un documento o una decisiones en la siguiente tabla se explica cada uno de ellos.

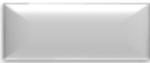
NOMBRE Y DESCRIPCION	IMAGEN
<p align="center">SIMBOLO DE INICIO / FINAL</p> <p>El símbolo de terminación marca el punto inicial o final del sistema. Por lo general, contiene la palabra "Inicio" o "Fin"</p>	
<p align="center">SIMBOLO DE ACCIÓN O PROCESO</p> <p>Un rectángulo solo puede representar una acción.</p>	
<p align="center">SIMBOLO DEL DOCUMENTO IMPRESO</p> <p>Un documento o informe impreso.</p>	
<p align="center">SIMBOLO DE MULTIDOCUMENTO</p> <p>Representa multidocumento en el proceso.</p>	
<p align="center">SIMBOLO DE DECISION O RAMIFICACION</p> <p>Un punto de decisión o ramificación. Las líneas que representan diferentes decisiones surgen de diferentes puntos del diamante.</p>	
<p align="center">SIMBOLO DE CONEXION</p> <p>Conexión utilizada para indicar una interconexión entre otros dos símbolos, y la dirección del flujo.</p>	
<p align="center">SIMBOLO CONECTOR CON OTRA PAGINA</p> <p>Esto indica que hay una referencia cruzada y un enlace de este proceso, a otro proceso diseñado en otra página</p>	

Figura 5: símbolos de diagrama de flujo

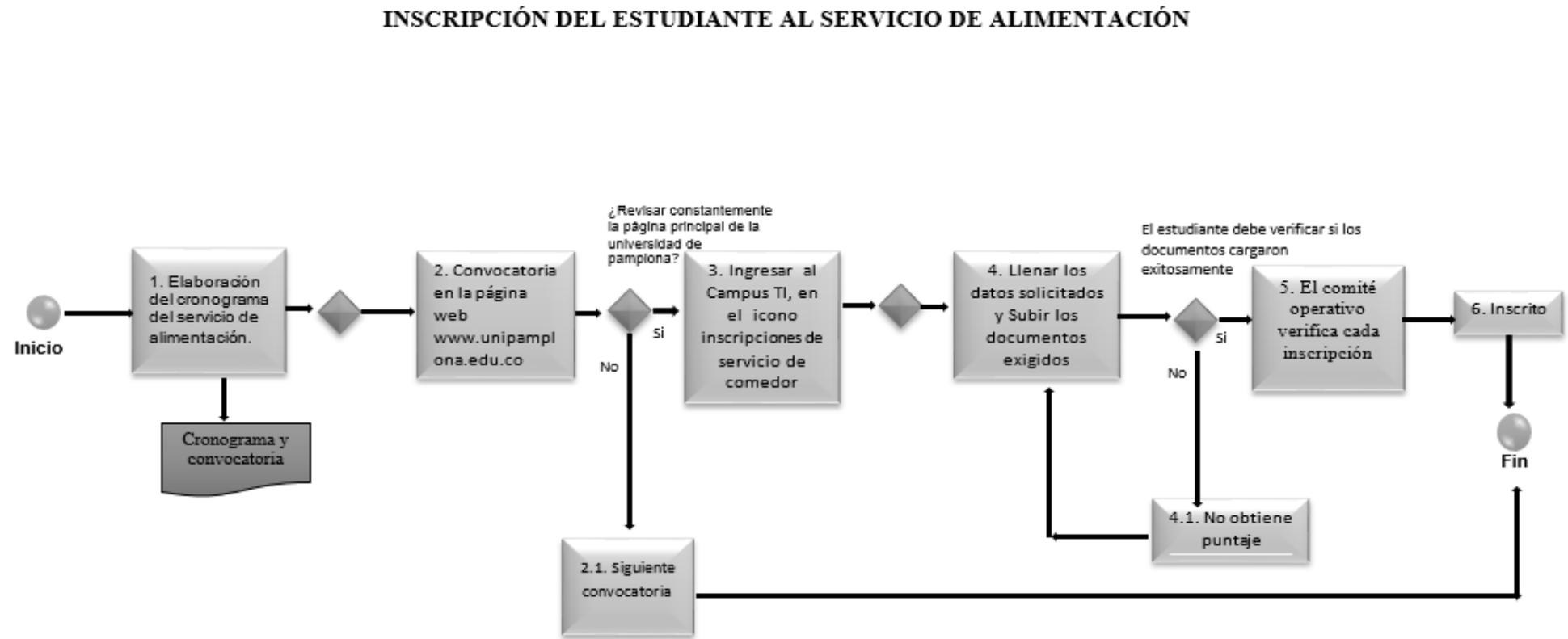


Figura 6: flujo grama de Inscripción del estudiante al servicio de alimentación

INSCRIPCIÓN DEL ESTUDIANTE AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

1. Durante el semestre se elabora el cronograma y se realiza la publicación de la convocatoria donde se estipulan la fecha para el proceso del servicio de alimentación en la página web de la Universidad de Pamplona.
2. Al finalizar el semestre se realiza la publicación de la convocatoria para el servicio de alimentación en la página web de la Universidad de Pamplona.
(<http://www.unipamplona.edu.co>)
 - 2.1. Si el estudiante no estuvo pendiente de las fechas de inscripción y estas se vencieron ya debe esperar a la próxima convocatoria.
3. Los estudiantes interesados en ser beneficiarios del servicio de alimentación, debe ingresar a la página principal de la universidad <http://www.unipamplona.edu.co> , entra al campus TI en el icono de inscripciones servicio de comedor.
4. Llenar los datos solicitados y subir los documentos exigidos.
 - SISBEN dependiendo el puntaje que el estudiante tenga en este documento el sistema le otorga un puntaje, ponderándolo así:
 - 0 – 17,19 (40 Puntos)
 - 17,20- 34,38 (30 Puntos)
 - 34,39-51,57 (20 Puntos)
 - 51,58-100 (0 Puntos)

Estudiantes antiguos – nuevos.

Si el aspirante al servicio de alimentación tiene hermanos estudiando en la universidad de pamplona el sistema le otorga un puntaje ponderándolo así:

- Ninguno (0 puntos)
- Uno (1) (3 puntos)
- Dos (2) (4 puntos)
- Tres (3) o más (5 Puntos)

Estudiantes antiguos – nuevos.

- En caso que el estudiante sea huérfano de padre o de madre recibe (5 puntos).

Así mismo diligencia la encuesta publicada en este mismo espacio y realiza el registro de la información, en caso afirmativo el estudiante debe adjuntar el certificado y si cumple por lo menos una condición especial obtiene 30 puntos, para estudiantes antiguos – nuevos.

- víctima del conflicto (adjuntar el registro único de víctimas) certificado por la red nacional de información de la unidad de víctima de la presidencia de la república de Colombia
- Grupos étnicos (en caso afirmativo adjuntar certificación del representante legal de la comunidad a la cual pertenece y copia de la resolución del ministerio del interior que lo nombra como representante legal de dicha comunidad)
- Situación de discapacidad (en caso afirmativo adjuntar certificado médico de la EPS o de la ARS donde se encuentra afiliado)
- Madre cabeza de hogar (en caso afirmativo adjuntar declaración juramentada por notaria publica)

El estudiante antiguo que se inscribe al servicio de alimentación por su rendimiento académico, por estímulos, promedio acumulado y pertenecer a semilleros el sistema le otorga el siguiente puntaje:

- Si no perdió materias (10 puntos)
- Perdió materias (0 Puntos)

PROMEDIO ACUMULADO

- 2.5 a 2.9 (5puntos)
- 3.0 a 3.9 (10 Puntos)
- 4.0 a 4.49 (15puntos)
- 4.5 a 5.0 (20 puntos)

POR ESTÍMULOS

- Ninguno (10 puntos)
- Beca trabajo (5puntos)
- Cultura (5puntos)
- Deporte (5puntos)

SEMILLEROS

Si pertenece (5puntos)

- 4.1. El estudiante debe verificar si los documentos se cargaron al sistema exitosamente, de lo contrario, no obtiene ningún puntaje,

debe acercarse a la administración del servicio en las fechas establecidas.

5. El Comité operativo del servicio de alimentación se encarga de verificar en la base de datos del sistema, la inscripción de cada estudiante, confirma los documentos cargados.
6. El estado del estudiante en el sistema, después de completar exitosamente el anterior proceso debe aparecer su estado en el sistema como inscrito.

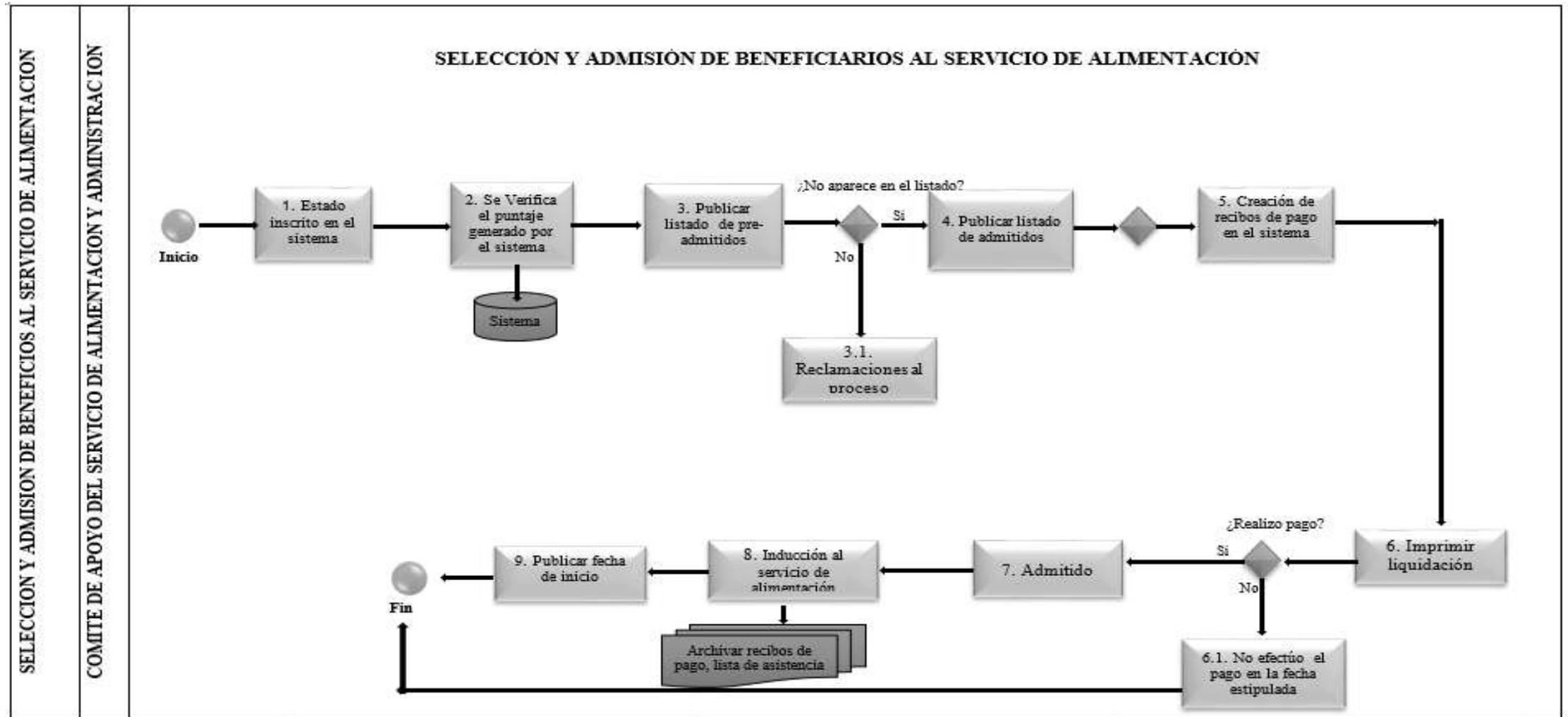


Figura 7: selección y admisión de los beneficiarios al servicio de alimenticia

SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

1. El estudiante debe estar inscrito en el sistema, siendo así se puede seguir con el proceso de selección de los aspirantes al servicio de alimentación del semestre actual.
2. Se verifica el puntaje generado por el sistema, según los documentos cargados en el proceso de inscripción.
3. Publicar listado de pre-admitidos al servicio de alimentación, esta lista es generada por el sistema, de los estudiantes que obtuvieron un puntaje máximo de 120 puntos, para estudiantes antiguos. Estudiantes nuevos tendría un puntaje máximo de 80 puntos.
 - 3.1. En caso que el estudiante inscrito no esté en el listado de pre-admitidos envía un correo a **s. Alimentación @ unipamplona.edu.co** y acercarse a la administración del servicio de alimentación y hace su reclamo al proceso.
4. El comité operativo del servicio de alimentación elabora la lista de pre-admitido y se publica en la página web de la Universidad de Pamplona.
5. Ingresar al Campus TI y Selecciona los días que desea adquirir el servicio de alimentación, este genera el recibo de pago, teniendo en cuenta que el servicio se presta de lunes a viernes.
6. Ingresar al Campus TI he imprimir el recibo de pago según los días seleccionados y cancela en la cuenta de Davivienda ((Número de cuenta corriente: 68000048337)
 - 6.1. No realizo el pago en la fecha estipulada, el estudiante no puede ser beneficiario del servicio y sedera el cupo a los estudiantes que se encuentren en lista de espera.
7. El estudiante cambia su estado de pre ha admitido.
8. Inducción al servicio de alimentación a los estudiantes admitidos, Cita a reunión mediante FGT-13 Circular a los estudiantes con el fin de socializar el Reglamento del Servicio de Alimentación dejando constancia del encuentro en el FBU v.01
9. Publicar fecha de inicio del servicio de alimentación en la página principal de la universidad de pamplona.

	Inscripción selección y admisión de beneficiarios Servicio de Alimentación	Código	PBU-06 v.00
		Página	28 de 89

1. Objetivo y Alcance

El presente procedimiento comprende desde la convocatoria, la inscripción, selección y admisión, de beneficiarios al servicio de alimentación de pregrado presencial, antiguos –nuevos y distancia, de la sede de pamplona y villa del rosario de la universidad de pamplona.

2. Responsable

Los responsables de dar cumplimiento, garantizar la planeación, ejecución y evaluación adecuada al presente procedimiento es el comité operativo del servicio de alimentación.

3 Definiciones

- 3.1. **SERVICIO DE ALIMENTACIÓN:** el servicio de alimentación provee a la comunidad universitaria de alimentos y bebidas, garantizando su inocuidad, calidad en el servicio, sostenibilidad financiera y calidad alimentaria.
- 3.2. **APOYO ALIMENTARIO ESTUDIANTIL:** el apoyo alimentario estudiantil es una ayuda en especie en forma de subvención parcial que ofrece la universidad para cubrir el costo de alimentación de los estudiantes, El apoyo consiste en uno o varios servicios (desayuno, almuerzo, cena o refrigerios) que se conceden con recursos propios de la universidad, o con recursos extremos obtenido a través de donaciones, patrocinios, o con ocasión de la celebración de convenios o de otro tipo de acuerdos de voluntades, con entidades públicas, privadas, nacionales o internacionales.
- 3.3. **Desplazados:** Un desplazado es toda persona que se ha visto obligada a abandonar su hogar o residencia habitual en el marco de un fenómeno conocido como [migración forzada](#).
- 3.4. **Madres cabeza de familia:** comprende a la mujer (madre estudiante) estudiante que tiene hijos menores de edad o discapacitados que dependen de forma económica y exclusiva de ella.
- 3.5. **Sisben:** El Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales (SISBEN) es una herramienta, conformada por un conjunto de reglas, normas y procedimientos para obtener información socioeconómica confiable y actualizada de grupos específicos en todos los departamentos, distritos y municipios del país.
- 3.6. **Vulnerabilidad:** es el riesgo que una persona, sistema u objeto puede sufrir frente a peligros inminentes, sean ellos desastres naturales, desigualdades económicas, políticas, sociales o culturales.
- 3.7. **Víctimas:** la [persona](#) que sufre un [daño](#) o [perjuicio](#), que es provocado por una acción u omisión, ya sea por culpa de otra persona, o por [fuerza mayor](#).
- 3.8. **Beneficiarios:** es la Persona que recibe o tiene Derecho para recibir Beneficios.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO-9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario**.

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
-----------------	-------------	---------	-------------

1	PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA		
1.1	Durante el semestre se elabora el cronograma y se realiza la publicación de la convocatoria donde se estipulan la fecha para el proceso del servicio de alimentación en la página web de la Universidad de Pamplona.	Durante el semestre	Comité operativo del servicio de alimentación
2	INSCRIPCIÓN DE ESTUDIANTES		
2.1	El interesado hacer beneficiario del servicio de alimentación, ingresa al campus TI, en el icono inscripciones al Servicio de Comedores. Llenar los datos solicitados y subir los documentos requeridos.	Finalizar el semestre	Estudiante aspirante al servicio
2.2	SISBEN dependiendo el puntaje que el estudiante tenga en este documento el sistema le otorga un puntaje, ponderándolo así: <ul style="list-style-type: none"> • 0 – 17,19 (40 Puntos) • 17,20- 34,38 (30 Puntos) • 34,39-51,57 (20 Puntos) • 51,58-100 (0 Puntos) Estudiantes antiguos – nuevos.	Finalizar el semestre	Estudiante aspirante al servicio
2.3	Si el aspirante al servicio de alimentación tiene hermanos estudiando en la universidad de pamplona el sistema le otorga un puntaje ponderándolo así: <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno (0 puntos) • Uno (1) (3 puntos) • Dos (2) (4 puntos) • Tres (3) o más (5 Puntos) Estudiantes antiguos – nuevos. En caso que el estudiante sea huérfano de padre o de madre recibe (5 puntos)	Finalizar el semestre	Estudiante aspirante al servicio
2.4	Así mismo diligencia la encuesta publicada en este mismo espacio y realiza el registro de la información, en caso afirmativo el estudiante debe adjuntar el certificado y si cumple por lo menos una condición especial obtiene 30 puntos, para estudiantes antiguos – nuevos. <ul style="list-style-type: none"> • víctima del conflicto (adjuntar el registro único de victimas) certificado por la red 	Finalizar el semestre	Estudiante aspirante al servicio

	<p>nacional de información de la unidad de víctima de la presidencia de la república de Colombia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupos étnicos (en caso afirmativo adjuntar certificación del representante legal de la comunidad a la cual pertenece y copia de la resolución del ministerio del interior que lo nombra como representante legal de dicha comunidad) • Situación de discapacidad (en caso afirmativo adjuntar certificado médico de la EPS o de la ARS donde se encuentra afiliado) • Madre cabeza de hogar (en caso afirmativo adjuntar declaración juramentada por notaria publica) 		
2.5	<p>El estudiante antiguo que se inscribe al servicio de alimentación por su rendimiento académico, por estímulos, promedio acumulado y pertenecer a semilleros el sistema le otorga el siguiente puntaje.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si no perdió materias (10 puntos) • Perdió materias (0 Puntos) <p>PROMEDIO ACUMULADO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.5 a 2.9 (5puntos) • 3.0 a 3.9 (10 Puntos) • 4.0 a 4.49 (15puntos) • 4.5 a 5.0 (20 puntos) <p>POR ESTÍMULOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ninguno (10 puntos) • Beca trabajo (5puntos) • Cultura (5puntos) • Deporte (5puntos) <p>SEMILLEROS</p> <p>Si pertenece (5puntos)</p>	Finalizar el semestre	Estudiante aspirante al servicio
2.6	<p>El Comité operativo del servicio de alimentación se encarga de verificar en la base de datos del sistema, la inscripción de cada estudiante, confirma los documentos cargados.</p> <p>El estado del estudiante en el sistema, después de completar exitosamente el anterior proceso debe aparecer su estado en el sistema como inscrito.</p>	Finalizar semestre	Comité operativo del servicio de alimentación

3	SELECCIÓN ADMISIÓN DE BENEFICIARIOS AL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN		
3.1	<p>Se verifica el puntaje generado en la base de datos del sistema, según los documentos cargados en el proceso de inscripción.</p> <p>Publicar listado de pre-admitidos al servicio de alimentación, esta lista es generada por el sistema, de los estudiantes que obtuvieron un puntaje máximo de 120 puntos, para estudiantes antiguos.</p> <p>Estudiantes nuevos tendría un puntaje máximo de 80 puntos.</p>	Inicio del semestre	Comité operativo del servicio de alimentación
4	EJECUCION DEL CRONOGRAMA		
4.1	El comité operativo del servicio de alimentación elabora la lista de pre-admitido y se publica en la página web de la Universidad de Pamplona.	Inicio del semestre	Comité operativo del servicio de alimentación.
4.2	El estudiante inscrito que no salga en el listado de pre-admitidos por una causa justa podrá realizar la queja o reclamación al proceso otra vez del correo s.alimentacion@unipamplona.edu.co y recibir su respuesta, en las fechas estipulada en el cronograma.	Inicio del semestre	Estudiante aspirante al servicio
4.3	El comité realiza la publicación final de los estudiantes admitidos al servicio de alimentación.		Estudiante aspirante al servicio
4.4	El estudiante admitido Ingresar al Campus TI y Selecciona los días que va adquirir el servicio de alimentación, este genera el recibo de pago, teniendo en cuenta que el servicio se presta de lunes a viernes.	Inicio del semestre	Estudiante aspirante al servicio
4.5	<p>Cancela en la cuenta de la Universidad el valor generado para que su estado en el aplicativo cambie de pre ha admitido.</p> <p>Nota: Davivienda (Número de cuenta corriente: 68000048337).</p>	Inicio del semestre	Estudiante aspirante al servicio
4.6	El estudiante No realizo el pago en la fecha estipulada, no puede ser beneficiario del servicio y sedera el cupo a los estudiantes que se encuentren en lista de espera.	Inicio del semestre	Estudiante aspirante al servicio

5	INDUCCIÓN A LOS ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DEL SERVICIO		
5.1	Inducción al servicio de alimentación a los estudiantes admitidos, Cita a reunión mediante la circular FGT-13 con el fin de dar la bienvenida y socializar el Reglamento del Servicio de Alimentación dejando constancia del encuentro en el CONTROL DE ASISTENCIA FBU 01 v.02	Inicio del semestre	Comité operativo del servicio de alimentación.
5.2	La publicación de la fecha de inicio del servicio de alimentación se encuentra en el cronograma de la convocatoria que está en la página web de la Universidad de Pamplona.	Inicio de semestre	Comité operativo del servicio de alimentación.
6	ELABORACION DE INFORMES		
6.1	Elabora los informes relacionados con: - Depuración - Estadísticas del Beneficiarios por Programas - Pagos por el servicio	Durante El semestre	Líder del Proceso de Bienestar Universitario
7	ARCHIVO DE LA DOCUMENTACION		
7.1	Archiva los documentos generados por la ejecución del presente procedimientos en orden cronológico. <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pagos de los beneficiarios del servicio de alimentación. • Control de asistencia. 	Durante el semestre	Líder del Proceso de Bienestar Universitario

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- NTC 5906 Centro de Conciliación y Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio
- MECI:2014 Modelo Estándar de Control Interno

Ley 962 de 2005 Antitrámites

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

7. Anexos

“No Aplica”

**CRONOGRAMA CONVOCATORIA No. 2
CALENDARIO INSCRIPCIÓN APOYO ALIMENTARIO SEMESTRE 2018 – 1
ESTUDIANTES ANTIGUOS MODALIDAD PRESENCIAL - PAMPLONA Y VILLA DEL ROSARIO**

FASES	FECHA
Publicación de la convocatoria, a través de medios de comunicación institucional.	21/11/2017
Inscripción en línea (A través del CAMPUS TI) de los aspirantes al servicio de alimentación.	23/11/2017 al 23/12/2017
Verificación de la información suministrada por los aspirantes al servicio de alimentación.	15/01/2018 al 26/01/2018
Expedición y publicación por parte del Comité Operativo del listado de los estudiantes pre-admitidos del apoyo alimentario.	29/01/2018
Reclamaciones al proceso	31/01/2018 al 01/02/2018
Respuestas a reclamaciones	02/02/2018
Entrevista	13/02/2017 al 24/02/2018
Confirmación de aceptación por parte de los estudiantes admitidos Seleccionando y Liquidando días en que desea disfrutar del servicio, Generando impresión y realizando pago del monto total del servicio por parte de los beneficiarios (A través del CAMPUS TI)	26/02/2018 al 02/03/2018
Anulación de beneficiarios que no cumpla con el requisito del pago del servicio	02/03/2018
Socialización Obligatoria del reglamento e inducción al servicio a los beneficiarios. Lugar: servicio de alimentación, Pamplona Hora: 10:00 a.m. Villa del Rosario: 2:00 p.m.	02/03/2018
Iniciación del servicio de alimentación	05/03/2018
Actualización de beneficiarios apoyo alimentario	15/03/2018

**CRONOGRAMA CONVOCATORIA No. 2
CALENDARIO INSCRIPCIÓN APOYO ALIMENTARIO SEMESTRE 2018 – 2
ESTUDIANTES MODALIDAD DISTANCIA - PAMPLONA Y VILLA DEL ROSARIO**

FASES	FECHA
Publicación de la convocatoria, a través de medios de comunicación institucional.	10/08/2018
Inscripción en línea (A través del CAMPUS TI) de los aspirantes al servicio de alimentación.	13/08/2018 al 24/08/2018
Verificación de la información suministrada por los aspirantes al servicio de alimentación.	25/08/2018 al 29/08/2018
Expedición y publicación del listado de los estudiantes admitidos del apoyo alimentario.	30/08/2018
Reclamaciones al proceso	31/08/2018
Respuestas a reclamaciones	3/09/2018
Confirmación de aceptación por parte de los estudiantes admitidos Seleccionando y Liquidando días en que desea disfrutar del servicio, Generando impresión y realizando pago del monto total del servicio por parte de los beneficiarios (A través del CAMPUS TI)	4/09/2018 al 12/09/2018
Anulación de beneficiarios que no cumpla con el requisito del pago del servicio	13/09/2018
Iniciación del servicio de alimentación	15/09/2018

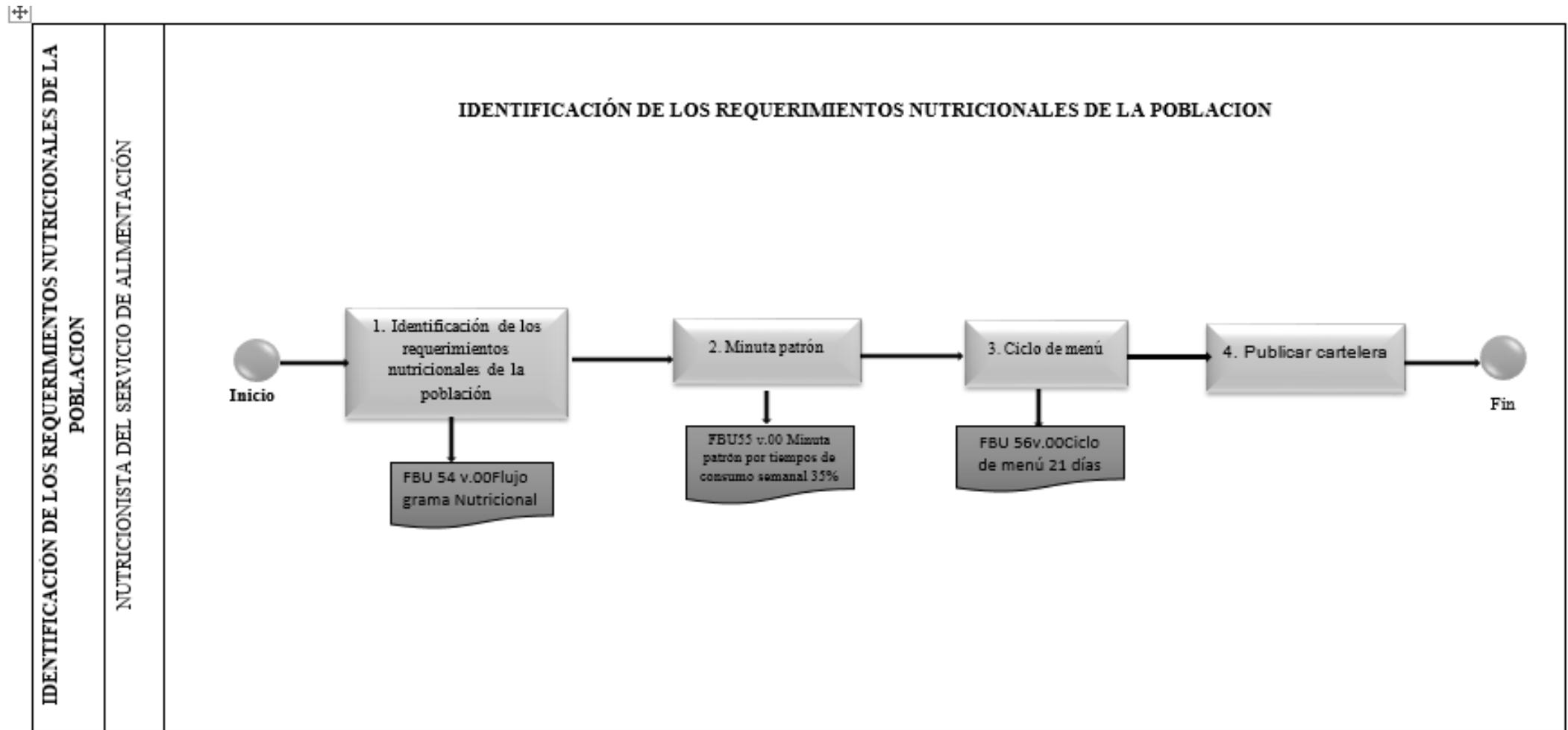


Figura 8 Flujo grama de la Identificación de los requerimientos nutricionales de la población

IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS NUTRICIONALES DE LA POBLACIÓN

1. Teniendo en cuenta las Guías de Recomendaciones de Ingesta, Energía y Nutrientes (Documentos externos (ICBF guías alimentarias para la población colombiana mayor de 2 años), se elabora el valor calórico total diario 2625Kcal /día según las edades de 16 a 25 años para la población dejando la evidencia en el **FBU 54 v.00- Flujo grama Nutricional**(Procedimiento de Elaboración de Minutas)
2. La minuta patrón es lo que aporta el almuerzo en cuanto a Kcal=918 equivale al 35% del nivel calórico total, esta es una guía de alimentos, la frecuencia de veces por semanas debe ser consumido y el peso de la porción.
3. Procede a elaborar el ciclo de menú para un total de 21 días, dejando evidencia **FBU 56 v.00 Ciclo de Menú**
4. El menú del día se publica en la cartelera del Servicio de Alimentación

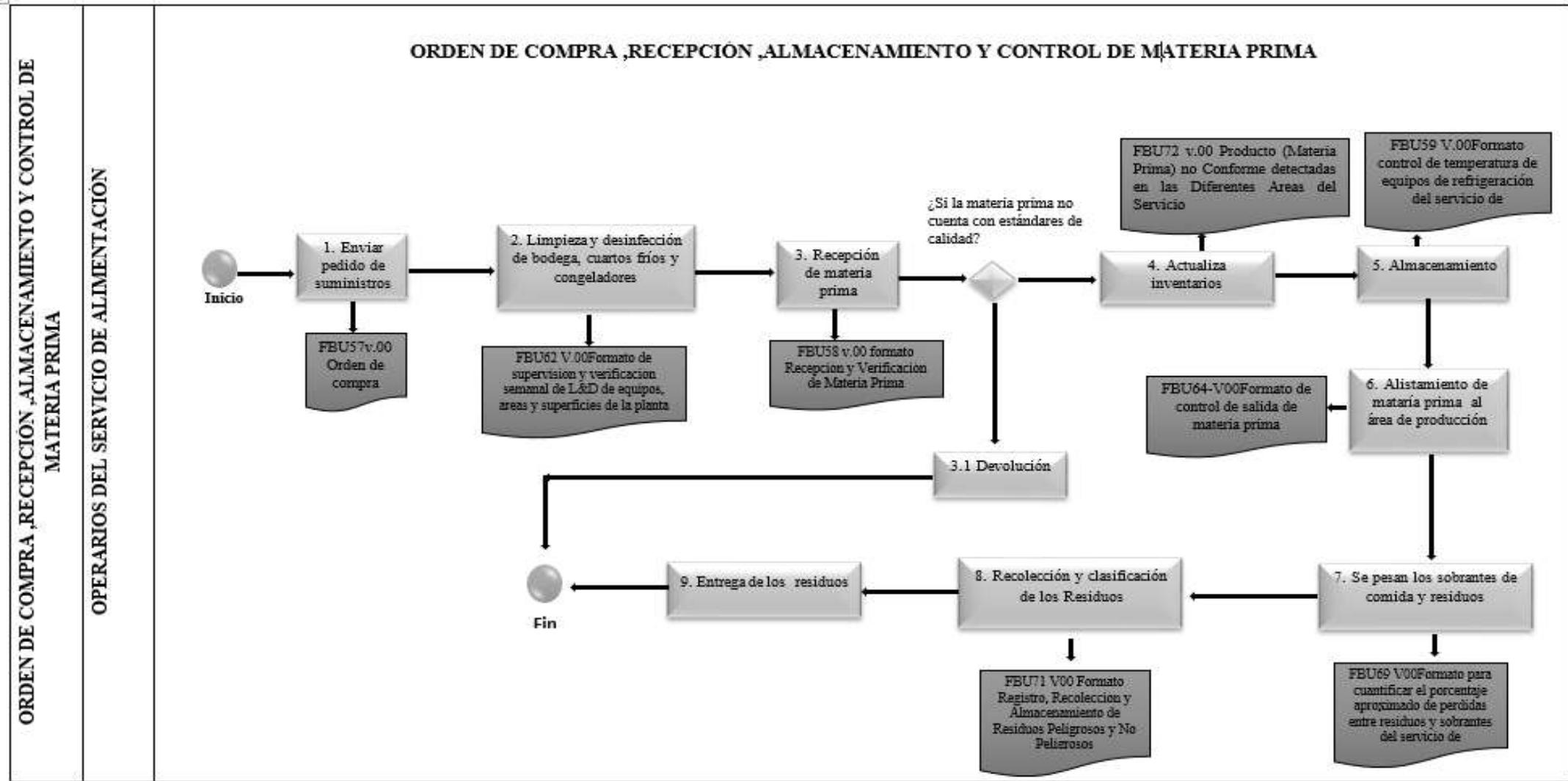


Figura 9 Flujo grama de la Orden de compra, recepción, almacenamiento y control de materia prima

ORDEN DE COMPRA, RECEPCIÓN, ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE MATERIA PRIMA

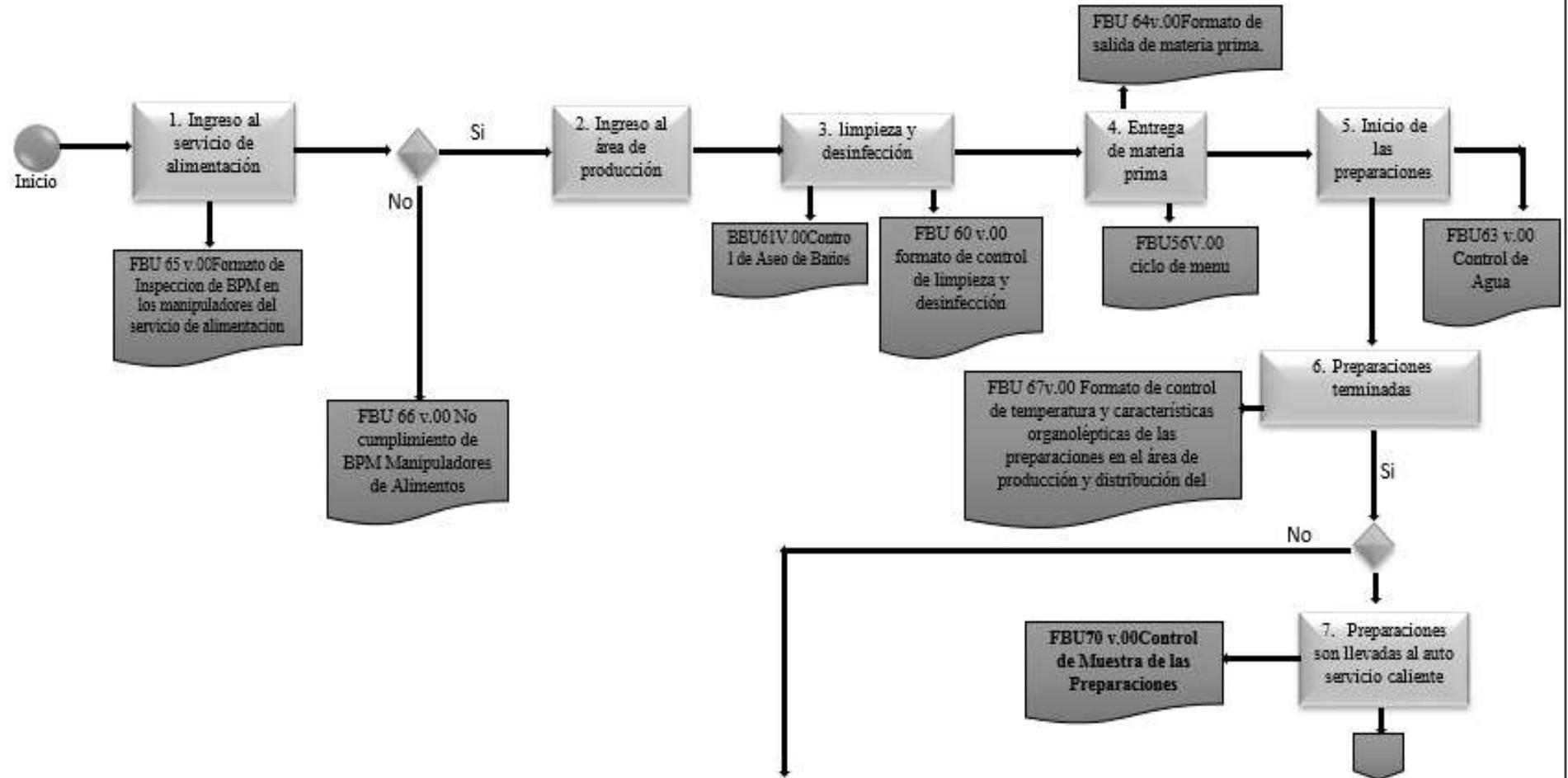
1. De acuerdo al número de estudiantes que cancelaron el servicio y los ciclos de menú aprobados, se realiza la proyección de insumos para la semana dejando la evidencia FBU-57 v.00 Orden de Compra la cual remite el proveedor que ha sido contratado por la Universidad de Pamplona
2. Antes de recibir la materia prima se debe hacer Limpieza y desinfección de bodega, cuartos fríos y congeladores, dejando evidencia en el FBU-62 V.00 Formato de supervisión y verificación semanal de L&D de equipos, áreas y superficies de la planta,
Se realiza diariamente este control a los cuartos fríos (los cuales se encuentran distribuidos por grupos de alimentos) al inicio y finalización de la jornada dejando evidencia en el FBU-59 v.00 Formato Control de Temperaturas de Equipos de Refrigeración.
3. El Proveedor entrega la materia prima cada 8 días se verifica las cantidades y calidad dejando la evidencia de la conformidad en el FBU-58 v.00 Formato Recepción y Verificación de Materia Prima,.
 - 3.1. Si el producto no cumple con los criterios de calidad, Los productos rechazados se devuelven inmediatamente o dentro de los 8 días siguientes al proveedor.
4. Diariamente se actualizan los inventarios y se hace la revisión de la materia prima con el fin de identificar productos no conformes dejando la evidencia en el FBU72 v.00 Producto (Materia Prima) no Conforme detectadas en las Diferentes Áreas del Servicio
5. . La materia prima se almacenara acorde a las fechas de entrega se procede a rotular los alimentos con el fin de tener el control sobre su uso o consumo, se Procede a clasificar la materia prima dependiendo de la rotulación y fecha de entrega, rotándola acorde a los ciclos de menú y en condiciones que aseguren la conservación físico químico y microbiológico dejando constancia en el FBU 59 v.00 Formato de control de temperatura de equipos, refrigeración del servicio de alimentación,
 - Bodega de alimentos perecederos
 - Bodega de alimentos no perecederos
 - Productos cárnicos
 - Frutas
 - Verduras
 - Tubérculos
 - Lácteos

6. Alistamiento de materia prima, se pesan y se clasifican según las preparaciones indicadas quedando como constancia en el FBU54v.00 formato de salida de materia prima aprobado por la nutricionista.
7. Diariamente al finalizar el servicio se pesan y clasifican los sobrantes de comida quedando como evidencia en el FBU69 v.00 formato para cuantificar el porcentaje aproximado de pérdidas entre residuos y sobrantes del servicio de alimentación
8. Diariamente al finalizar el servicio se pesan y clasifican y residuos como evidencia en el FBU71v.00 Formato Registro, Recolección y Almacenamiento de Residuos Peligrosos y No Peligrosos.
9. Se entregan los residuos al en cargado en la universidad de procesarlos.

TRANSFORMACION DE LA MATERIA PRIMA E INSPECCION

OPERARIOS DEL SERVICIO DE ALIMENTACION

TRANSFORMACION DE LA MATERIA PRIMA E INSPECCION



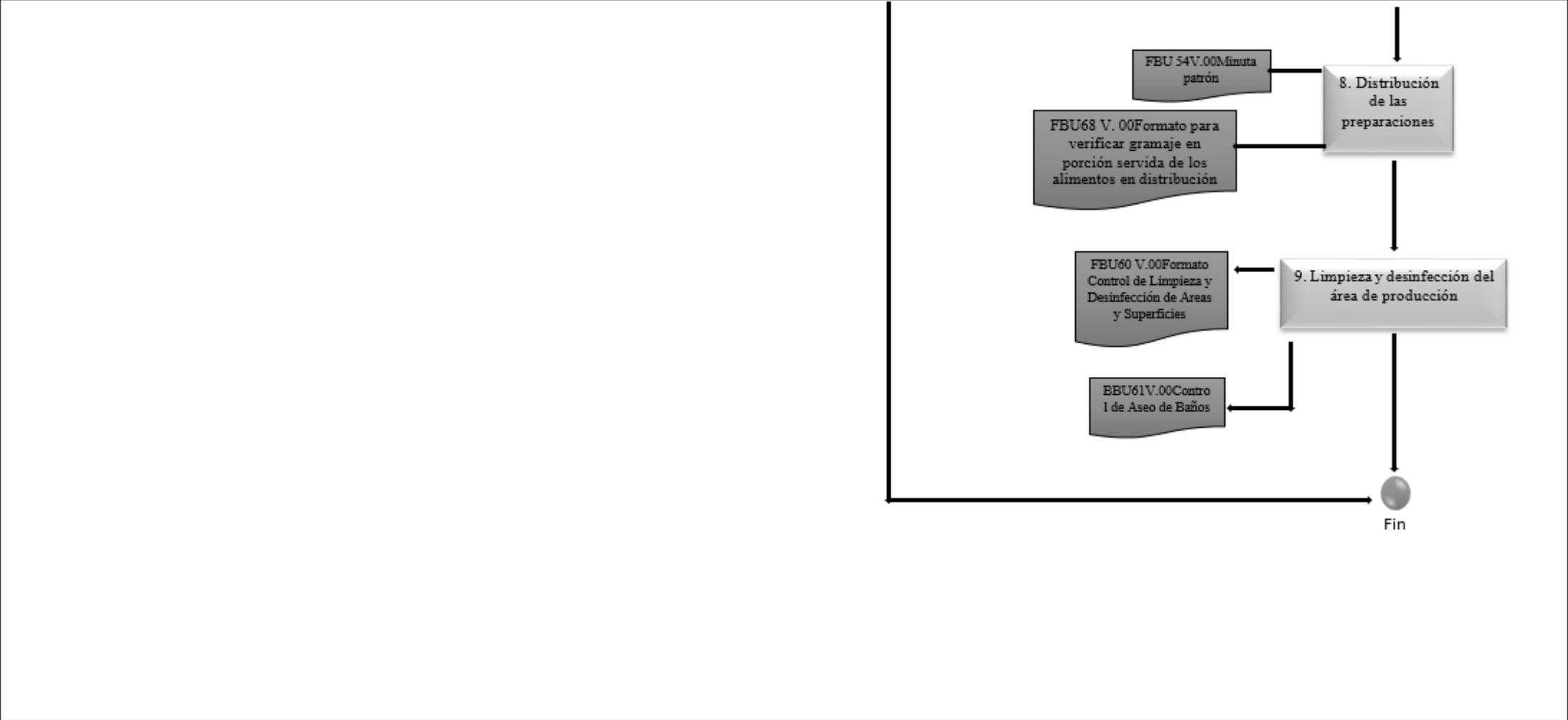


Figura 10: flujo Grama de la Transformación de la materia prima

TRANSFORMACION DE LA MATERIA PRIMA E INSPECCION

1. Operarios ingresan al servicio de alimentación a las 6:00 am, e ponen la indumentaria necesaria para iniciar su jornada laboral. Se hace un control dejando evidencia en el Formato FBU 65V.00de Inspección de BPM en los manipuladores del servicio de alimentación.

Si los operarios no cumplen con los BPM se hace un llamado de atención dejando como evidencia en el FBU 66 v.00 No cumplimiento de BPM Manipuladores de Alimentos

2. En el área de producción hay un chef o jefe de cocina y cinco auxiliares manipuladoras de cocina.

3. En el área de producción se hacer limpieza y desinfección de equipos y utensilios a utilizar durante la jornada laboral dejando como evidencia FBU 60 v.00 formato de control de limpieza y desinfección y BBU61V.00Control de Aseo de Baños

4. Entrega de materia prima a la producción esta se pesan y se clasifican según las preparaciones indicadas en el ciclo de menú aprobado por la nutricionista dejando evidencia en el formato de salida de materia prima.

5. Los operarios son distribuidos según sus habilidades en el área de producción para las preparaciones según el ciclo de menú aprobado.

- Chef coordina todas las preparaciones
- Una operaria se encarga de la sopa o cremas
- Una operaria se encarga de los tubérculos
- Una operaria se encarga del cereal y la bebida
- Una operaria se encarga de la proteína
- Una operaria de la ensalada

Una vez a la semana se realiza la toma de la muestra de agua utilizada para la preparación de los alimentos con el fin de verificar el PH y Cloro Residual dejando la evidencia en el FBU63 v.00 Control de Agua

6. La preparación de los alimentos deben estar lista a las 11:20 am, el servicio inicia a las 11:30am. Análisis sensorial, organolépticas dejando evidencia en el

Formato FBU67v.00 Control de Temperatura y Características Organolépticas de las Preparaciones en el Área de Producción y Distribución del Servicio de Alimentación.

7. Las Preparaciones son llevadas al auto servicio caliente para que se conserven fogosos o calientes, durante el servicio que dura desde las 11:30 hasta las 2:00pm hora que finaliza el servicio, muestreo de preparación, se toma 50 gramos de cada alimento para ser almacenados en bolsas herméticas previamente codificadas, las cuales se almacenan por 48 horas, horas en caso de presentarse síntomas en los usuarios dejando como evidencia formato control de muestras de preparaciones diarias.

8. Distribución de las preparaciones terminadas se llevan al auto servicio caliente el cual funciona a gas. Las preparaciones son organizadas de la siguiente manera.

- Sopas y cremas
- Cereal.
- Tubérculos
- Proteínas
- Ensalada
- Postre
- Bebidas

Las operarias encargadas sirven las preparaciones según la porción y el peso indicado y la minuta patrón dejando como evidencia en el FBU68 V. 00 Formato para verificar gramaje en porción servida de los alimentos.

9. Limpieza y desinfección del área de producción de equipos y utensilios a utilizados durante la jornada laboral dejando como evidencia FBU 60 v.00 formato de control de limpieza y desinfección y BBU61V.00 Control de Aseo de Baños.

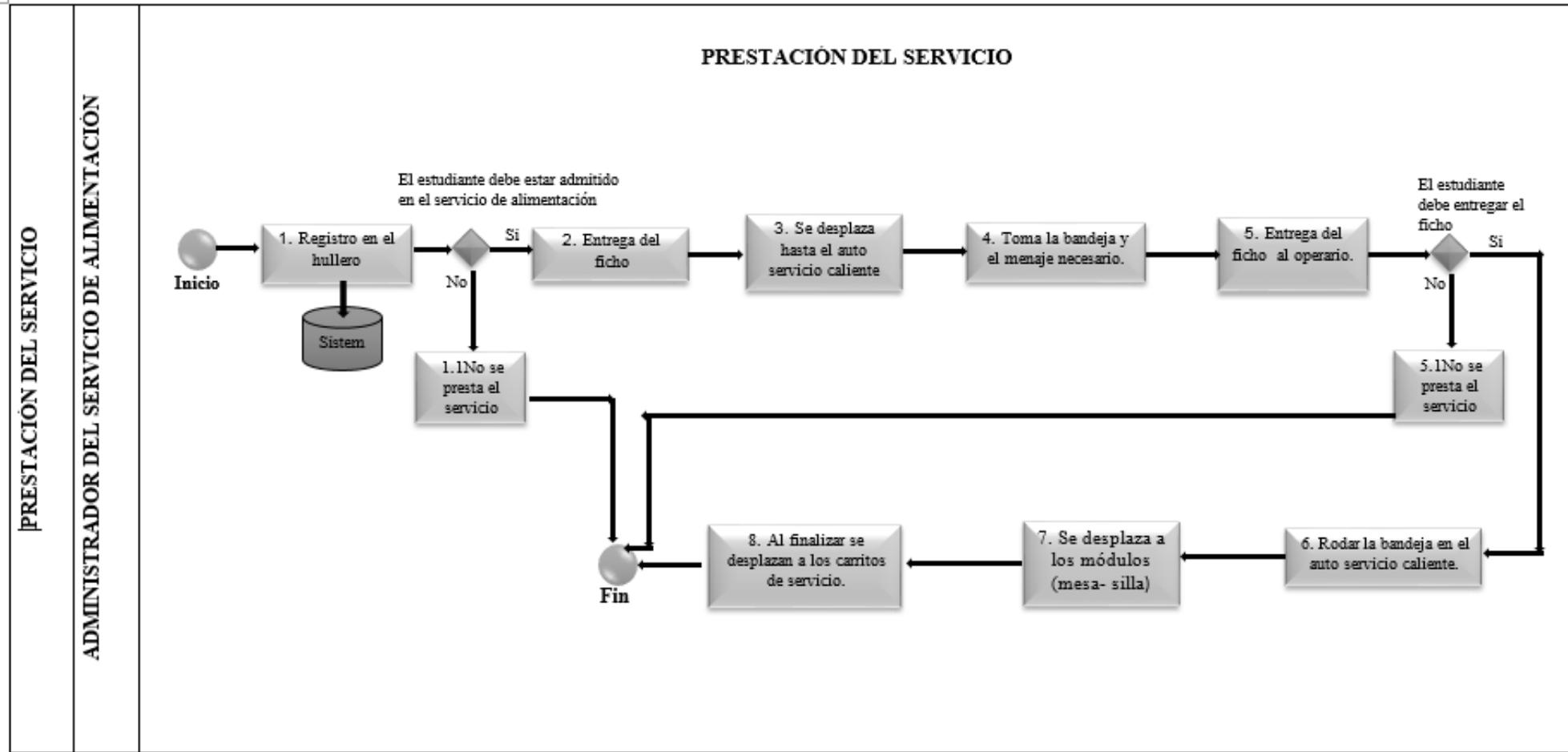


Figura 11: Flujo grama de la Prestación del servicio

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. El control de asistencia se hace por medio del Registro de los estudiantes en el hullero, este está ubicado en la recepción del servicio de alimentación, vigilado por la administración del servicio de alimentación (.foto del hullero)
 - 1.1. No se presta el servicio al estudiante que no esté admitido en el servicio de alimentación y no tenga registrada la huella en el aparato electrónico.
2. Entrega del ficho para recibir el almuerzo, este es entregado por la administración del servicio de alimentación.
3. El estudiante se desplaza hasta el auto servicio caliente, donde puede observar las preparaciones del día.(foto del auto servicio)
4. Estudiante toma la bandeja y el menaje necesario para el almuerzo.
5. El estudiante entrega el ficho al operario encargado, para recibir el almuerzo.
 - 5.1. En caso que el estudiante no haga entrega del ficho al operario encargado, no recibirá el servicio
6. Rodar la bandeja en el auto servicio caliente, recibiendo las preparaciones en el orden establecido.

(Sopas y cremas, cereal tubérculos, Proteínas, Ensalada, Postre, Bebidas)
7. El estudiante se desplaza a los módulos (mesa silla), donde se sienta a disfrutar el almuerzo.
8. Al finalizar el consumo de los alimentos, se desplazan a los carritos de servicio donde disponen el menaje y los residuos.

	Prestación del Servicio de Alimentación	Código	PBU-07 v.00
		Página	45 de 89

1. Objetivo y Alcance

El presente procedimiento comprende desde la identificación de los requerimientos nutricionales de la población, recepción, almacenamiento, transformación y el control de la materia prima, para la prestación del servicio de alimentación de la sede de pamplona y villa del rosario de la universidad de pamplona

2. Responsable

Los responsables de dar cumplimiento, garantizar la planeación, aplicación ejecución y evaluación adecuada al presente procedimiento es el comité operativo del servicio de alimentación

4 Definiciones

3.1. Nutrientes: Los nutrientes son sustancias presentes en los alimentos con propiedades específicas sobre el funcionamiento de nuestro organismo

3.2. Alimento: Un alimento es cualquier sustancia que toma o recibe un ser vivo para su

3.4. Nutrición: es el componente esencial de la vida desde el nacimiento hasta la muerte, por que proporciona una mezcla compleja de sustancias químicas que hace posible que el cuerpo construya y mantenga sus órganos y le suministra la energía para desarrollar sus actividades.

3.5. Organolépticas: descripciones de las características físicas que tiene la materia en general, según las pueden percibir los sentidos, como por ejemplo su sabor, textura, olor, color o temperatura

3.6. Limpieza: Limpieza acción de limpiar la suciedad, lo superfluo o lo perjudicial de algo.

Área de producción: también llamada área o departamento de operaciones, manufactura o de ingeniería, es el área o departamento de un negocio que tiene como función principal, la transformación de insumos o recursos (energía, materia prima, mano de obra, capital, información) en productos finales (bienes o servicios).

3.7. Materia prima: Se conocen como materias primas' a la materia extraída de la naturaleza y que se transforma para elaborar materiales que más tarde se convertirán en bienes de consumo

3.8. Inspección: es hallar características físicas significativas para determinar cuáles son normales y distinguirlas de aquellas características anormales.

3.9 Residuos: elemento que está considerado como un desecho al cual hay que eliminar.

Proveedor: Un proveedor es una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán vendidos directamente o transformados para su posterior venta.

3.10 Calidad: la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO-9000:2015. Sistema de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario.**

4. Contenido

N° DE ACTIVIDAD	ACTIVIDADES	TIEMPOS	RESPONSABLE
1	IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS NUTRICIONALES DE LA POBLACION		
1.1	Teniendo en cuenta las Guías de Recomendaciones de Ingesta, Energía y Nutrientes (Documentos externos)se elabora el valor calórico total diario para la población dejando la evidencia en el FBU 54 v.00- Flujo grama Nutricional	Inicio de semestre	Nutricionista
1.2	Con la información anterior se determina la cantidad de grupos de alimentos a consumir por estudiante (porciones) dejando la evidencia en el FBU 55 v.00 Minuta Patrón	Inicio de semestre	Nutricionista
1.3	Procede a elaborar el ciclo de menú para un total de 21 días, dejando evidencia FBU 56 v.00	Inicio de semestre	Nutricionista

	Ciclo de Menú.		
1.4	El menú del día se publica en la cartelera del Servicio de Alimentación	Durante el semestre	Nutricionista
2	ORDEN DE COMPRA		
2.1	De acuerdo al número de estudiantes que cancelaron el servicio y los ciclos de menú aprobados, se realiza la proyección de insumos para la semana dejando la evidencia FBU57 v.00 Orden de Compra la cual remite el proveedor que ha sido contratado por la Universidad de Pamplona	Durante el semestre	Nutricionista
3	RECEPCION DE MATERIA PRIMA		
3.1	Proveedor entrega la materia prima cada 8 días se verifica las cantidades y calidad dejando la evidencia de la conformidad en el FBU58 v.00 formato Recepción y Verificación de Materia Prima	Durante el semestre	Nutricionista
3.2	Cuando los productos no cumplen con las características físico organolépticas se deja la anotación en la casilla de observaciones en el FBU 58 v.00 Formato Recepción y Verificación de Materia Prima Los productos rechazados deben ser entregados dentro de los 8 siguientes días por el proveedor	Durante el semestre	Nutricionista
4	ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA		
4.1	Acorde a las fechas de entrega se procede a rotular los alimentos	Durante el semestre	Stewart Ing. de

	con el fin de tener el control sobre su uso o consumo		Alimentos
4.2	Procede a clasificar la materia prima dependiendo de la rotulación y fecha de entrega, rotándola acorde a los ciclos de menú	Durante el semestre	Stewart Ing.de Alimentos
5	CONTROL DE CALIDAD		
5.1	<p>Control de Temperatura:</p> <p>Se realiza diariamente este control a los cuartos fríos (los cuales se encuentran distribuidos por grupos de alimentos) al inicio y finalización de la jornada dejando evidencia en el FBU 59 v.00 Formato Control de Temperaturas de Equipos de Refrigeración</p>	Diariamente	Stewart
5.2	<p>Control de limpieza y Desinfección de Áreas y Superficies</p> <p>Se al final de la jornada teniendo en cuenta aspectos de detergentes, desinfectantes e implementos de limpieza, dejando evidencia en el FBU 60 v.00-Formato Control de Limpieza y Desinfección de Áreas y Superficies y FBU 61 v.00-Formato de Control de Aseo de Baños.</p>	Diariamente	Encargado de cada área
5.3	La revisión y verificación se realiza por parte del Jefe de cocina o persona asignada dejando la evidencia de su cumplimiento en el FBU62 v.00 Formato Supervisión y	Diariamente	Jefe de cocina o persona asignada

	Verificación de Limpieza de Equipos del final de la jornada		
5.4	NOTA: Al iniciar la jornada sin embargo se realiza la limpieza general del área de producción	Diariamente	Encargado de cada área
5.5	Control de agua Una vez a la semana se realiza la toma de la muestra de agua utilizada para la preparación de los alimentos con el fin de verificar el PH y Cloro Residual dejando la evidencia en el FBU 63 v.00 Formato de Control de Agua	Durante el semestre	Jefe de cocina o persona asignada
5.6	Si los resultados son negativos procede a ejecutar la acción que se considere pertinente ante la empresa prestadora del servicio	Durante el semestre	Nutricionista
6	CONTROL DIARIO DE SALIDA DE MATERIA PRIMA		
6.1	Acorde al ciclo de menú, el día anterior la Nutricionista realiza el control detallado de las cantidades a utilizar de alimentos del día dejando la evidencia en el FBU 64 v.00 Formato de Control de Salida y Entrega Diaria de Materia Prima	Diariamente	Nutricionista
7	INSPECCION DE LIMPIEZA DEL PERSONAL		
7.1	Al inicio de la jornada realiza la inspección del personal a su cargo teniendo en cuenta los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Uso de los elementos de protección personal EPP - Limpieza de manos y antebrazos 	Diariamente	Jefe de Cocina

	<ul style="list-style-type: none"> - Prohibición de accesorios (Reloj, aretes, anillos, maquillaje), entre otros. <p>La evidencia de la inspección se establece en el FBU 65 v.00- Formato de Inspección de BPM Manipuladores de Alimentos</p>		
7.2	<p>Con el reporte de situaciones negativas identificadas la Nutricionista procede a levantar el FBU 66 v.00 Formato de No cumplimiento de BPM Manipuladores de Alimentos donde quedan consignadas los compromisos y correcciones</p>	Diariamente	Nutricionista
8	TRANSFORMACION DE LA MATERIA PRIMA, PRESTACION DEL SERVICIO E INSPECCIÓN		
8.1	<p>El jefe de cocina y manipuladores de alimentos realizan las preparaciones acorde a los ciclos de menú aprobados</p>	Diariamente	Jefe de cocina o persona asignada
8.2	<p>Una vez finalizada la preparación realiza la verificación de los alimentos en cuanto a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temperatura - Y demás características físico organolépticas <p>Dejando la evidencia en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - FBU67 v.00 Formato de Verificación de las características físico organolépticas - FBU68 v.00 Formato de Verificación del Gramaje de la Porción Servida <p>Nota: Estas actividades se ejecutan al instante de la distribución de los alimentos</p>	Diariamente	Jefe de cocina o persona asignada

	preparados		
8.3	Al finalizar la prestación del servicio se realiza en el FBU 69 v.00 Formato de Control de Porcentaje de Perdida entre Residuos y Sobrantes generando información para determinar los grupos de alimentos que no son consumidos	Diariamente	Stewart
9	TOMA DE MUESTRA Y VERIFICACION DEL MENÚ DEL DÍA		
9.1	Toma la pequeña muestra de cada una de las preparaciones debidamente rotuladas, para ser refrigeradas por 48 horas en caso de presentarse síntomas en los usuarios, dejando la evidencia en el FBU70 v.00 Formato de Control de Muestra de las Preparaciones Diarias	Diariamente	Jefe de Cocina
9.2	Las muestras se desechan a las 48 horas después de haber sido recolectadas	Diariamente	Nutricionista
10	RECOLECCIÓN DE RESIDUOS SOLIDOS		
10.1	Diariamente se realiza la clasificación y peso de embalaje de verduras, frutas, desechos y aceites usados para clasificar los que son entregados al encargado del manejo de residuos sólidos en la Universidad, dejando evidencia en el FBU 71 v.00 Formato de Registro, Recolección y Almacenamiento de Residuos Peligrosos y No Peligrosos , actividad que se desarrolla al finalizar la jornada.	Diariamente	Stewart
10.2	Así mismo se realiza la entrega	Diariamente	Encargado de la

	los residuos peligrosos del día.		Recolección de la universidad.
11	ACTUALIZACION DEL INVENTARIO		
11.1	<p>Diariamente realiza la revisión de la materia prima con el fin de identificar productos no conformes dejando la evidencia en el FBU 72 v.00 Formato der Producto (Materia Prima) no Conforme detectadas en las Diferentes Áreas del Servicio</p> <p>Nota: Los productos no conformes pueden ser intercambiados con el proveedor o entregados al encargado de los residuos solidos</p>	Diariamente	Stewart
11.2	En el caso de los implementos, equipos y maquinaria que por situaciones adversa presenten daño y deterioro irreversible deja evidencia de la baja en el FBU73 v.00 Formato de Control de Reporte de Bajas	Durante el semestre	Jefe de Cocina Stewart
11.3	Si se presenta daños se solicita el mantenimiento al Proceso de Recursos Físicos y Apoyo Logístico	Durante el semestre	Administrador del servicio de alimentación.
12.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO		
12.1	<p>El control de asistencia se hace por medio del Registro de los estudiantes en el hullero, este está ubicado en la recepción del servicio de alimentación, vigilado por la administración del servicio.</p> <p>No se presta el servicio al estudiante que no esté admitido en el servicio de alimentación y</p>	Diariamente	Administrador del servicio de alimentación.

	no tenga registrada la huella en el aparato electrónico.		
12.2	Entrega del ficho para recibir el almuerzo, este es entregado por la administración del servicio de alimentación cada uno de los beneficiarios.	Diariamente	Administrador del servicio de alimentación.
13.3	El estudiante se desplaza hasta el auto servicio caliente, donde puede observar las preparaciones del día, toma la bandeja y el menaje necesario (cubiertos) para el consumo de las preparaciones.	Diariamente	Estudiante beneficiario del servicio.
13.4	El estudiante entrega el ficho al operario encargado, para recibir las preparaciones. En caso que el estudiante no haga entrega del ficho, el operario encargado, no está autorizado para servir las preparaciones.	Diariamente	Estudiante beneficiario del servicio.
13.5	Rodar la bandeja en el auto servicio caliente, para ir recibiendo las preparaciones en el orden establecido. (sopas o cremas, cereal tubérculos, Proteínas, Ensalada, Postre, Bebidas) El estudiante se desplaza a los módulos (mesa-silla), donde se sienta a consumir las preparaciones.	Diariamente	Estudiante beneficiario del servicio.
13.6	Al finalizar el consumo de los alimentos, se desplazan a los carritos de servicio donde disponen el menaje y los residuos.	Diariamente	Estudiante beneficiario del servicio.

5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2015 Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y Vocabulario.
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- NTC 5906 Centro de Conciliación y Arbitraje. Requisitos Generales del Servicio
- MECI:2014 Modelo Estándar de Control Interno
- Ley 962 de 2005 Antitrámites

6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha Aprobación	de	Fecha de Validación

7. Anexos

	MINUTA PATRÓN	Código	FBU-55 v.00
		Página	54 de 89

ALMUERZO				
GRUPO DE ALIMENTOS O PREPARACIÓN	ALIMENTOS O PREPARACIÓN	FRECUENCIA	PESO NETO	PESO BRUTO
SOPAS O CREMAS (240 cc) BASE LIQUIDA DE 100 A 150 CC	Verduras	Todos los días	20 gr	34 gr
	Cereal		40 gr	46 gr
	Raíces, tubérculos o plátanos		40 gr	46 gr
	Leguminosa seca		10 gr	10 gr
CARNES, HUEVOS O LEGUMINOSAS SECAS	Carne de res magra	2 veces/semana	110 gr	130 gr
	Pechuga de pollo sin piel	2 veces/semana	110 gr	130 gr
	Pescado	1 vez/semana	110 gr	120 gr
	Leguminosas secas	2 vez/semana	75 gr	35 gr
	Arroz	4 veces/semana	90 gr	40 gr
CEREAL	Pastas	1 vez/semana	91 gr	40 gr
RAÍCES, TUBÉRCULOS O PLÁTANOS	Papa común o criolla	Todos los días	80 gr	130 gr
	Plátano hartón verde o maduro			
	Yuca			
HORTALIZAS Y VERDURAS	Ensalada cruda/cocida	Todos los días	70 gr	85 gr
FRUTAS	En jugo	Todos los días	1 vaso 250 cc (55 gr)	70 gr
	Porción	2 veces a la semana	80 gr	90 gr
AZUCARES	Azúcar	Todos los días	8 gr	8 gr
	Postre	3 veces a la semana	30 gr	30 gr
GRASAS	Margarina	Todos los días	6 gr	6 gr
	Aceite		10 cc	10 cc

Formato 1: FBU 55v.00 minuta patrón



EL CICLO DE MENÚ

Código FBU-56v.00

Página 1 de 5

±

SEMANA No. 1				
1	2	3	4	5
ALMUERZO				
SOPA DE FIDEOS	CREMA DE AHUYAMA	SOPA DE VERDURAS	SOPA DE GUINEO NEGRO	SOPA DE AVENA
CARNE EN SALSA DEMIGLASH	PECHUGA A LA PLANCHA	CONTRAMUSLO APANADO	CARNE MOLIDA SUELTA	LOMO DE CERDO ASADO
ARROZ CON ZANAHORIA	ARROZ BLANCO	ARROZ CON PIMENTON	PASTAS (cualquier presentación)	ARROZ PERLADO
YUCA FRITA	PAPA CRIOLLA AL VAPOR CON MIDGA DE PAN	MADURO MELADO	PAPA A LA FRANCESA	MONEDAS DE PLATANO
ENSALADA TRADICIONAL (repollo blanco - zanahoria- uvas pasas)	ENSALADA CRIOLLA (tomate en cuadros pepino en cuadros cebolla en cuadros)	ENSALADA CALIENTE (Pimentón- zanahoria- Cebolla-repollo blanco - Brócoli- mazorca en julianas)	ENSALADA HUERTO TOMATE - CEBOLLAZANAHORIA	ENSALADA SEMIRUSA ZANAHORIA-HABICHUELA- ARVEJA -PAPA-MANZANA VERDE
Postre	LENTEJAS GUIADAS	POSTRE	POSTRE (fruta)	GARBANZO GUIADO
	POSTRE (fruta)			POSTRE
JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA

SEMANA No. 2				
6	7	8	9	10
ALMUERZO				
SOPA DE CONCHITAS	CREMA DE ARVEJA	SOPA DE FRIJOLES	SOPA DE AVENA	SOPA DE GRANOS MIXTOS
GOULASH DE POLLO	PESCADO A LAS FINAS HIERBAS	PECHUGA EN SALSA DE MOSTAZA	CARNE DESMECHADA	PECHUGA EN SALSA TARTARA
ARROZ BLANCO	ARROZ CON FIDEOS	ARROZ CON ZANAHORIA	ARROZ CON MAIZ	ARROZ VERDE
PAPA CRIOLLA FRITA	PURE DE PAPA	PATACONAS	YUCA AL PEREJIL	TAJADAS DE MADURO
ENSALADA SEMICRIOLLA pepino en rodajas zanahoria en julianas tomate en rodajas	ENSALADA PRIMAVERA lechuga Batavia zanahoria rallada Mango-piña uvas pasas	ENSALADA FRESCA Espinacas, piña, zanahoria , mango , lechuga	ENSALADA VERDE brócoli-coliflor-lechuga Batavia-zanahoria- mazorca - repollo blanco	ENSALADA TRICOLOR lechuga - zanahoria rallada- mazorca- uvas pasas
ARVEJA GUIADA	POSTRE (fruta)	POSTRE	FRIJOLES GUIADOS	POSTRE
POSTRE			POSTRE(fruta)	
JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA

SEMANA No. 3				
11	12	13	14	15
ALMUERZO				
CREMA DE ESPINACAS	SOPA DE GARBANZOS	SOPA DE CUCHUCO DE MAIZ	SOPA DE FIDEOS	CREMA DE APIO
CROQUETAS DE CARNE MOLIDA	CARNE ASADA	CONTRAMUSLO APANADO	LOMO DE CERDO BBQ	ALBONDIGAS
ARROZ VERDE	ARROZ BLANCO	ARROZ CON ZANAHORIA	ARROZ CON FIDEOS	ESPAGUETIS
PAPA A LA FRANCESA	YUCA FRITA	PURE DE PAPA	COSCOJAS DE PLATANO	PAPA ENCHAQUETADA
ENSALADA SEMIRUSA pebolla cabezona en cuadrillos zanahoria en cuadrillos arveja fresca habichuela	ENSALADA DULCE Rapollo morado- blanco zanahoria-piña -uvas pasas	ENSALADA CRIOLLA tomate en rodajas cebolla cabezona rodajas zanahoria- pepino	ENSALADA SEMI- AGRIDULCE Mango- uvas pasa - repollo Blanco zanahoria-	ENSALADA CRIOLLA Tomate, cebolla, cilantro cuadros
GARBANZO GUISADO	POSTRE(fruta)	POSTRE	POSTRE (fruta)	POSTRE
POSTRE			LENTEJAS GUISADAS	POSTRE
JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA

SEMANA No. 4				
16	17	18	19	20
ALMUERZO				
SOPA DE LENTEJAS	CREMA DE ESPINACA	SOPA DE PLATANO	SOPA DE CEBADA	SOPA DE CONCHITAS
SOBREBARRIGA EN SALSA CRIOLLA	ALBONDIGAS	PECHUGA EN SALSA TARTARA	CARNE GUISADA	POLLO EN CUADRO EN SALSA BLANCA
ARROZ CON PIMENTON	ARROZ CON FIDEOS	ARROZ VERDE	ARROZ BLANCO	ARROZ CON MAIZ
TAJADAS DE MADURO	PAPA AL VAPOR CON AHO GADO	YUCA FRITA	MADURO COCIDO	PAPAS A LA FRANCESA
ENSALADA AGRIDULCE repollo blanco julianas piña en cuadrillos zanahoria rallada uvas pasas repollo morado julianas crema de leche	ENSALADA SEMICRIOLLA zanahoria- tomate-pepino	ENSALADA HUERTO tomate en rodajas- PEPINO- CEBOLLA-ZANAHORIA	ENSALADA CRIOLLA tomate rodajas cebolla cabezona rodajas cilantro	ENSALADA PRIMAVERA lechuga Batavia zanahoria rallada pimentón julianas uvas pasas
POSTRE	FRIJOL GUISADO	POSTRE	ARVEJA GUISADA	POSTRE
	POSTRE (fruta)		POSTRE (fruta)	
JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA	JUGO DE FRUTA EN COSECHA

NO PERECEDEROS

PRODUCTO	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD SOLICITADA
ACEITE DE OLIVA	ACEITE OLIVA ARO EXTRA VIRGEN 5l	5 LT	
	ACEITE OLV OLIVETTO INTEC 1000cc	1000 CC	
ACEITE	ACEITE SOYA ARO 20l	20 LT	
	ACEITE SOYA 5000cc	5000 CC	
	ACEITE SOYA 500 CC X 24 UNI	500 CC X 24 U	
	ACEITE SOYA 900 CC X 12 U	900 CC X 12 U	
ACEITE VEGETAL	ACEITE VEGETAL 20l	20 LT	
	ACEITE VEGETAL 3000CC	3000 CC	
	ACEITE VEGETAL 5000CC	5000 CC	
ARROZ	ARROZ 50kg	50 KG	
	ARROZ DONPERFECTO 500gX25u	500 GR	
	ARROZ ROA 5000g	5000 GR	
ARVEJA SECA	ARVEJA VERDE 1000 gr	1000 gr	
	ARVEJA ARO VERDE 3000g	3000 GR	
	ARVEJA VERDE 500 grx25 un	500 GR	
AVENA EN HOJUELAS	AVENA HOJUELA 1000g	1000 GR	
	AVENA HOJUELA 4kg	4000 GR	
	AVENA HOJUELA 300gX2u	300 GR	
AZÚCAR BLANCA	AZUCAR BLANCA 5000g	5000 GR	
	AZUCAR BLANCA 500gX25u	500 GR	
	AZUCAR BLANCA 50kg	50 KG	
	AZUCAR BLANCA 2500g	2500 GR	
BOCADILLO VELEÑO	BOCADILLO 1500gEN36u	1500 GR	
	BOCADILLO 820gEN20u	820 GR	
CAFE ARO 1000g	CAFE MOLIDO 1000g	1000 GR	
	CAFE MOLIDO 2500g	2500 GR	
CANELA EN ASTILLAS	CANELA ASTILLA BOL 500g	500 GR	
	CANELA ASTILLA BOL 80g	80 GR	
CREMA DE LECHE	CREMA LECHE BOL 900ml	900 ML	
	CREMA LECHE BOL 200mlX18 u	200 ML	
	CREMA LECHE BOLSA 1100g	1100 GR	
CHAMPINON FRASCO	CHAMPINON TAJADOS FCO 4000g	4000 GR	
	CHAMPINON CORTADFCO1000g	1000 GR	
FÉCULA DE MAÍZ	FECULA MAIZ 5000g	5000 GR	
	FECULA MAIZ 720g	720 GR	
	FECULA MAIZ 1000g	1000 GR	

FIDEOS	PASTA PUGLIESE FIDEOS 1000g	1000 GR	
	PASTA COMARRICO FIDEOS 1000g	1000 GR	
	PASTA COMARRICO FIDEOS 250gX24u	250 GR	
FRIJOL ROJO	FRIJOL BOLA-500gX25u	500 GR	
	FRIJOL BOLA 1000g	1000 GR	
	FRIJOL BOLA ROJA 12500g	12500 GR	
GALLETA SALTIN	GTA SAL SALTINAS 490gX18u	490 GR	
	GALL SALA SALTIN 300gX24u	300 GR	
GALLETA TIPO LECHE	GALL DUL NOEL TIPO LECHE 321gX3 un	321 GR	
	GALL DUL NOEL TIPO LECHE 321gX24u	321 GR	
GARBANZO	GARBANZO 3000g	3000 GR	
	GARBANZO 1000g	1000 GR	
	GARBANZO 500gX10u	500 GR	
GELATINA SURTIDA	GELATINA PVO FRESA AZUC 1000g	1000 GR	
	GELATINA PVO LM 1000g	1000 GR	
	GELATINA PVO SURT 40gX6u	40 GR	
HARINA DE TRIGO	HARINA TRIGO 50kg	50 KG	
	HARINA TRIGO 500gX25u	500 GR	
	HARINA TRIGO 2.5 kg	2500 GR	
HUEVOS DE GALLINA	HUEVO A ROJO 30u	30 UND	
LECHE CONDENSADA	LECHE CONDENSADA PET 5000g	5000 GR	
	LECHE CONDENSADA PET 1300g	1300 GR	
	LECHE CONDENSADA PET 3900g	3900 GR	
LECHE EN POLVO ENTERA	LECHE POLVO ENTE 25kg	25 KG	
	LECHE POLVO ENTE 400gX3u	400 GR	
	LECHE POLVO ENTE 1000gX2u	1000 GR	
LENTEJAS	LENTEJA N 1000g	3000 GR	
	LENTEJA 500gX10u	500 GR	
	LENTEJA N1 1000G	1000 GR	
	LENTEJA N1 GRANEL 12.5kg	12,5 KG	
LOMITOS DE ATÚN EN AGUA	ATUN LOMO 170gX6u	170 GR x 6 u	
	ATUN AGUA LOMO 1705g	1705 GR	
MARGARINA	MARGARINA LA FINA INDUST CJ 15kg	15 KG	
	MARGARINA LA FINA 250gX4u	250 GR	
	MARGARINA ARO MESA SAL 1000g	1000 GR	
MASMELOS	MASMELOS MILLOWS CZON 290gEN50u	290 GR	
	MASMELOS MILLOWS CAPUCH 290gEN50u	290 GR	
MAYONESA	MAYONESA ARO 4000 PT	4000 GR	
	MAYONESA LIGHT ADEREZOS 1000g	1000 GR	
	MAYONESA ARO BOL 2000g	2000 GR	

MIEL ABEJA	MIEL ABEJA DORADA 1000g	1000 GR	
	SYRUP ARO SABOR MIEL ABEJA 2800g	2800 GR	
MIGA DE PAN	MIGA PAN BIMBO 5kg	5 KG	
	MIGA PAN SUSANITA 1000g	1000 GR	
MOSTAZA	MOSTAZA ARO PET 4200g	4200 GR	
	MOSTAZA ADEREZOS BOL 1000g	1000 GR	
PANELA	PANELA DEL FONCE 225gX40u	225 GR	
	PANELA CUADRADA CAJA 40un X 150g	150 GR	
	PANELA COLOMBIA PASTI PART 5000g	5000 GR	
PANELITA LECHE	PANELITA ARO LECHE 820gEN75u	820 GR	
PASTA TORNILLO	PASTA COMARRICO TORNILLO 1000g	1000 GR	
PASTA DE TOMATE	PASTA TOMATE ARO FCO 1000g	1000 GR	
	PASTA TOMATE ARO FCO 4000g	4000 GR	
	PASTATOMATE LACONSTANCIA BOL4000g	4000 GR	
PASTA MACARRON GRUESO	PASTA DORIA MACARRON 3000g	3000 GR	
	PASTA PUGLIESE MACARRON GRSO1000g	1000 GR	
PASTAS CONCHAS	PASTA LA MUNECA CONCHAS 1000g	1000 GR	
	PASTA COMARRICO CARACOL 1000g	1000 GR	
PASTAS ESPAGUETIS	PASTA COMARRICO SPAGUETTI 1000g	1000 GR	
	PASTA PUGLIESE SPAGUETTI 1000g	1000 GR	
	PASTA DORIA SPAGUETTI 3000g	3000 GR	
PIMIENTA MOLIDA	PIMIENTA MOLIDA ARO BOL 500g	500 GR	
	PIMIENTA MOL EL REY BOL 500g	500 GR	
QUESO CAMPESINO	QUESO CAMPCOSTENO RORAIMA ASAR1kg	1000 GR	
	QUESO CAMP COLANTA BLO 250g	250 GR	
RAIZ CHINA	RAIZ CHINA EMPAQUE X 500 g	500 GR	
SAL	SAL REFISAL ALTA PUREZA1000gX20u	1000 GR	
	SAL DONPERFECTO 500gX25u	500 GR	
	SAL REFISAL ALTA PUREZA 25kg	25 KG	
SALSA BARBEQUE	SALSA BBQ ADEREZOS PET 1100g	1100 GR	
	SALSA BBQ ARO PET 4400g	4400 GR	
SALSA DE SOYA	SALSA SOYA ARO PET 1l	1 LT	
	SALSA SOYA ADEREZOS PET 1050g	1050 GR	
SALSA DE TOMATE	SALSA TOMATE ARO PET 4300g	4300 GR	
	SALSA TOMATE ARO RESTAU BOL 2000g	2000 GR	
	SALSA TOMATE LACORUNA FCO 4300g	4300 GR	
SALSA INGLESA	SALSA INGLESA ARO PET 4l	4 LT	
	SALSA INGLESA LACORUNA PET 1000ml	1000 ML	
	SALSA INGLESA ARO PET 1l	1 LT	
SALSA NEGRA	SALSA NEGRA ARO PET 1l	1 LT	

**FORMATO DE ORDEN DE COMPRA****Código**

FBU-57 v.00

Página

61 de 89

	SALSA NEGRA ARO PET 4l	4 LT	
	SALSA NEGRA LACORUNA PET 1000ml	1000 ML	
TOMILLO	TOMILLO GRANAROMA DESHID 160g	160 GR	
	TOMILLO KISKA DESHIDRATADO 160g	160 GR	
UVAS PASAS	UVAS PASAS ARO 1000g	1000 GR	
VINAGRE BLANCO	VINAGRE BLANCO LACORUNA 4000ml	4000 ML	
	VINAGRE BLANCO ARO PET 1l	1 LT	
	VINAGRE BLANCO ARO PET 4l	4 LT	
	VINAGRE BLANCO FRUCO PET 3.060l	3060 LT	



Formato de supervisión y verificación semanal de L&D de equipos, áreas y superficies de la planta física en general

Código

FBU-62 v.00

Página

1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO: PAMPLONA <input type="checkbox"/> VILLA DEL ROSARIO <input type="checkbox"/>															
FECHA	HORA	NOMBRE DEL EQUIPO O ÁREA DE SUPERFICIE	ASPECTOS A EVALUAR												
			Libres de polvo		Sin manchas		Sin residuos sólidos o líquidos en su interior		Sin olores		Sin espejos opacos		Sin agentes o sustancias extrañas		Presencia de roedores ¿Cuáles?
			Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	

Formato 4: FBU 62 v00Supervisión y verificación semanal de equipos áreas y superficies.

	FORMATO DE RECEPCIÓN Y VERIFICACIÓN DE MATERIA PRIMA	Código	FBU-58 v.00
		Página	1 de 1



Código:						Fecha aprobación:	
Versión: 01	PAMPLONA	VILLA DEL ROSARIO			Página 1 de 1		
PROVEEDOR: PERIODO REGISTRADO:						DEVOLUCIÓN	
FECHA HORA	ENTRADA					PRODUCTO NO CONFORME	
PRODUCTO	CANTIDAD SOLICITADA	CANTIDAD RECIBIDA	CANTIDAD PENDIENTE	LOTE	FECHA DE VENCIMIENTO	CANTIDAD RECHAZADA	OBSERVACIONES

Formato 5: FBU58v00 Recepción y verificación de materia prima.



Producto (Materia Prima) no Conforme detectadas en las Diferentes Áreas del Servicio

Código

FLA-72
v.00

Página

1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO:		PAMPLONA:		VILLA DEL ROSARIO:	
FECHA	PRODUCTO NO CONFORME	ÁREA	HALLAZGO DETECTADO	ACCIÓN CORRECTIVA	

NOTA. ESPECIFIQUE EL ÁREA DEPENDIENDO SI EL PRODUCTO NO CONFORME SE ENCUENTRA EN RECIBO, ALMACENAMIENTO, PRODUCCIÓN, O DISTRIBUCIÓN.

Formato 6: FBU 72v.00Producto no conforme detectados en las diferentes áreas.

	FORMATO-CONTROL-DE-TEMPERATURA-DE-EQUIPOS-DE-REFRIGERACIÓN-DEL-SERVICIO-DE-ALIMENTACIÓN.ii	Códigoii	FBU-59-v.00ii
		Páginaii	1-de-2ii

UNIDAD-DE-SERVICIO: → PAMPLONA:ii		VILLA-DEL-ROSARIO:ii	
NOMBRE-DEL-EQUIPO:ii			
FECHA:ii	HORA:ii	REGISTRO-DE-TEMPERATURA:ii	FIRMA:ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
ii	ii	ii	ii
OBSERVACIONES:ii			

Formato 7:FBU59v.00Control de temperatura de equipos de refrigeración.

	FORMATO DE CONTROL DE SALIDA DE MATERIA PRIMA	Código	FBU-64 v.00
		Página	1 de 1

FECHA:		Almuerzos preparados <u>ctd</u> :		Almuerzos entregados <u>ctd</u> :		Almuerzos personal <u>ctd</u> :		Almuerzos por inasistencia <u>ctd</u> :						
MENU DEL DIA:														
PREPARACIONES														
SOPAS/CREMAS	PRODUCTO	CANTIDAD	CEREAL	PRODUCTO	CANTIDAD	CARNES	PRODUCTO	CANTIDAD	TUBERCULOS	PRODUCTO	CANTIDAD			
ACEITE			LEGUMINOSAS			SALSAS/ADOBOS			SALSAS O GUISOS					
SAL			SALSAS O GUISOS			ENSALADAS			VINAG RETA					
JUGOS			POSTRE											

Formato 8: FBU 64.v00 control de salida de materia prima.



FORMATO DE INSPECCIÓN DE BPM EN LOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS.

Código FBU-65 v.00

Página 1 de 1

FECHA	NOMBRE	UNIFORME	COFIA	TAPABOCAS	GUANTES	CALZADO	DELANTAL	UNAS	MAQUILLAJE	AFEITADO	LAVADO DE MANOS	FIRMA
OBSERVACIONES:												
Elaborado por:						Aprobado por:						

Formato 9:FBU66v.00Inspeccion de BPM en los manipuladores.

	Formato de Registro , Recolección y Almacenamiento de Residuos Peligrosos y no Peligrosos	Código	FLA-71 v.00
		Página	1 de 1

Dirección Campus Universitario: _____

Fecha de Ingreso de Residuos	Tipo de Residuo	No. Bolsas	Peso Kg/L	Pre Tratamiento Usado	Área de Almacenamiento	Unidad Generadora	Quien Entrega	Quien Recibe	Fecha de Entrega a la Empresa Recolectora

Formato 10:FBU71v.00 Registro, recolección y almacenamiento de residuos peligrosos y no peligrosos.



**FORMATO PARA CUANTIFICAR EL PORCENTAJE APROXIMADO DE PÉRDIDAS
ENTRE RESIDUOS Y SOBRANTES DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.**

Código

FBU-69 v.00

Página

1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO: PAMPLONA: VILLA DEL ROSARIO:

FECHA	PESO DE 1 RACIÓN SERVIDA	Nº DE USUARIOS	PESO TOTAL DE RACIONES SERVIDAS (kg)	PESO DE LOS RESIDUOS MÁS SOBRANTES (kg)	PORCENTAJE DE PERDIDA
ELABORADO POR: REVISADO POR:					

Formato 11:FBU69 v.00 Cuantificar el porcentaje aproximado de perdidas entre residuos y sobrantes.



FORMATO DE CONTROL SEGURIDAD DEL AGUA

Código FBU-63 v.00

Página 1 de 1

FECHA			pH (6-7)			CLORO RESIDUAL (0,2 - 1 mg/L)			OBSERVACIONES	FIRMA RESPONSABLE
DIA	MES	AÑO	VALOR	C	N.C	VALOR	C	N.C		

Formato 12:FBU63v.00Control seguridad de agua.

	FORMATO DE NO CUMPLIMIENTO DE BPM EN LOS MANIPULADORES DE ALIMENTOS	Código	FBU-66 v.00
		Página	1 de 1

FECHA	NOMBRE DEL OPERARIO	FALTA O INCUMPLIMIENTO	ACCIÓN CORRECTIVA	COMPROMISOS	FIRMA DEL OPERARIO
Elaborado por:			Revisado por:		

Formato 13:FBU66v.00 No cumplimiento de BPM en los manipuladores.

	FORMATO DE CONTROL DE TEMPERATURA Y CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS DE LAS PREPARACIONES EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	Código	FBU-67 v.00
		Página	1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO: PAMPLONA	VILLA DEL ROSARIO	FECHA:												
NOMBRE DE LAS PREPARACIONES	PRODUCCIÓN						HORA:				DISTRIBUCIÓN			
	C	O	S	T	A	T°	C	O	A	T°	C	O	A	T°
OBSERVACIONES:														
C: Color O: Olor S: Sabor T: Textura A: Apariencia T°: Temperatura														
NOTA: Marque con un <input type="checkbox"/> si considera que el alimento cumple con la temperatura o características ideales por el contrario con una X si el alimento NO cumple. T° IDEAL PARA COCCIÓN: Debe ser mayor de setenta grados (≥ 70° C) T° IDEAL PARA PREPARACIONES FRIAS: 0 a 5°C LA T° EN PRODUCCIÓN SE TOMA INEMDIANTAMENTE EL ALIMENTO HALLA FINALIZADO SU PROCESO DE COCCIÓN. LA T° EN DISTRIBUCIÓN SE TOMA APROXIMADAMENTE UNA HORA DESPUES DEL ENSAMBLE.														

Formato 14:FBU67v.00 Control de temperatura y características organolépticas de las preparaciones en el área de producción y distribución.



**FORMATO CONTROL DE MUESTRAS DE LOS PREPARACIONES DEL
SERVICIO DE ALIMENTACION**

Código	FBU-70 v.00
Página	1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO: PAMPLONA <input type="checkbox"/> VILLA DEL ROSARIO <input type="checkbox"/>			
FECHA	PREPARACIONES	PESO gr/cc	FIRMA

Formato 15:FBU70v.00 Control de muestras de las preparaciones.



FORMATO DE CONTROL DE LIMPIEZA Y DESINFECCION

Código FBU-60 v.00

Página 1 de 1

FECHA	HORA	INSTALACIONES Y SUPERFICIES/BOVINOS/ EMPAQUES/ MENAJE/ALIMENTOS	CRITERIO VERIFICACION		PRODUCTO APLICADO	OBSERVACIONES	FIRMA
			LIMPIO	SUCIO			
		Piso					
		Techos					
		Paredes					
		Ventanas					
		Pasillos					
		Superficies					
		Cuarto frito					
		Cuarto de residuos					
		Cuarto de queso y productos lácteos					
		Servicios sanitarios					
		Liquidadora					
		Mesas y maquinas					
		Molinos o molinos					
		Planchas asadoras					
		Caldera					
		Ollas y ollas a presión					
		Campesina extractora					
		Refrigeradores					
		Congeladores					
		Baterias					
		Carras transportadoras					
		Canastillas					
		Botijas					
		Dispensador de bebidas					
		Mantijas					
		Tinas y poncheras					
		Molinos o molinos					
		Molinos					
		Mesas y alitas					
		Balanzas o básculas					
		Sumideros					
		Recipientes de desechos					
		Rayadoras					
		Tablas de picar					
		Coladeras					
		Cuchara					
		Capitales y pinzas					
		Cuchara					
		Tenedores					
		Cuchillos					
		Vajilla					
		Vaso					
		Molinos de productos					
		Empaques de productos cárnicos					
		Empaques de productos lácteos					
		Lechuga					
		Brócoli					
		Coliflor					
		Repollo					
		Cebolla					
		Zanahora					
		Patata					
		Pimentón					
		Frutas					
		Huevos					
Elaborado por:						Aprobado por:	

Formato 16:FBU60v.00Control de limpieza y desinfección.



FORMATO DE CONTROL DE ASEO DEL BAÑO DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Código

FBU-61 v.00

Página

1 de 1

NOMBRE DEL ENCARGADO DE SUPERVISAR EL ASEO DEL BAÑO:								
UNIDAD DE SERVICIO: PAMPLONA			VILLA DEL ROSARIO:					
FECHA	HORA	PISOS	SANITARIO	LAVAMANO (Espejos)	Paredes, Puertas, Techos, etc	ACCESORIOS DE BAÑO (Papel higiénico, basurero, jabón)	OLORES	FIRMA DEL SUPERVISOR
	AM							
	PM							
	AM							
	PM							
	AM							
	PM							
	AM							
	PM							
	AM							
	PM							
	AM							
	PM							
OBSERVACIONES:								
CALIFICACIÓN DEL SUPERVISOR: Excelente: 4 Bueno: 3 Regular: 2 Deficiente: 1 NOTA: MARCAR CON UN V Y CON UNA X SI NO CUMPLE.								

Formato 17:FBU61v.00 Control de aseo de baño.

	FORMATO PARA VERIFICAR GRAMAJE EN PORCION SERVIDA DE LOS ALIMENTOS EN DISTRIBUCION	Código	FBU-68 v.00
		Página	1 de 1

UNIDAD DE SERVICIO : MUESTRA: PAMPLONA _____							
GRUPO DE ALIMENTOS	ALIMENTO	PREPARACION	INGREDIENTES	PESO DE LOS ALIMENTOS		CUMPLIMIENTO	
				PESO Y/O VOLUMEN EN COCIDO REGISTRADO gr	PORCION SERVIDA ESTANDAR Gr	CUMPLE	NO CUMPLE
1	CARNE HUEVO LEGUMINOSAS		CARNES, POLLO, PESCADO, HUEVO, FRIJOL, LENTEJA, GARBANZO, ARVEJA SECA etc.				
1	CEREAL		ARROZ, PASTA O PAN				
1	TUBERCULOS PLATANOS		CEREALES, PAPA, PLATANO HARTON Y MADURO, YUCA				
3	HORTALIZAS VERDURAS Y LEGUMINOSAS VERDES		TODAS				
	SOPAS O CREMAS		VERDURAS, CEREAL, LEGUMINOSA SECA, TUBERCULOS,				
1	FRUTA		PULPA				
1	AZUCARES		POSTRE				
ELABORADO POR:				REVISADO POR:			

Formato 18: FBU 68v.00 Verificar Gramaje en porción servida.

2.1.4. ACTUALIZAR EL FORMATO DE ENTREVISTA UNO DE LOS CRITERIOS DE SELECCIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Se hizo necesario actualizar la entrevista del servicio de alimentación que hace parte de las fases del proceso de selección de los beneficiarios del servicio esta es utilizada para para verificar, corroborar, complementar y actualizar, la información suministrada por los estudiantes, cuando el Comité.

La **entrevista** es una técnica y herramienta para recopilar información, la cual hace parte de los criterios para la selección de los beneficiarios del servicio de alimentación de la universidad de pamplona. Esta entrevista es individual y personal es semiestructurada posee preguntas cerradas y preguntas abiertas que le darán un puntaje de 30 puntos a los aspirantes a servicio.

El objetivo de la entrevista es conocer la situación, económica, familiar, académica y el grado de vulnerabilidad del estudiante, los criterios importantes a la hora del análisis de la entrevista para la selección de los beneficiarios al servicio de alimentación son los siguientes:

- Prioridad al estudiante que pertenece a algún grupo vulnerable: desplazado, víctimas de la violencia, grupos étnicos, víctimas por desastres naturales y madres cabeza de hogar.
- Se tiene en cuenta, la ocupación de sus padres y el tamaño de su familia.
- Se tiene en cuenta a los estudiantes con dificultad económica para el sustento y alojamiento durante el semestre académico.
- Prioridad a los estudiantes que trabajen durante el semestre y dependen económicamente de sí mismos.
- Prioridad alta a los estudiantes que presenten algún problema de salud (desnutrición) o discapacidad.
- Se tiene en cuenta el lugar de procedencia del estudiante y la dificultad de llegar a la ciudad de pamplona.
- Importante saber si el estudiante recibe algún beneficio (beca, descuento o subsidio) por parte de la universidad, se tiene en cuenta a los que no tenga ningún beneficio.
- el promedio del último semestre y el acumulado que sea superior a 35.
- Importante saber cuántas veces ha recibido el servicio de alimentación el estudiante, si ha sido beneficiario por 4 periodos sería recomendable darle la oportunidad a los que no han podido acceder al servicio.

- En la última pregunta se analiza la necesidad que exprese el estudiante del por qué quiere ser beneficiario del servicio de alimentación.
- En la entrevista le da al estudiante 30 Puntos si cumple con los criterios y estos se pondera así:
 - Grado de vulnerabilidad (10 Puntos) si cumple uno o dos criterios.
 - Información familiar y económica (10 Puntos) cada pregunta equivale a 1,6%.
 - Información Académica (10 Puntos) cada pregunta equivale 3,33%.

Para la estructuración de la nueva entrevista, se hizo una revisión documental, para conocer estudios e investigaciones realizados en otras universidades e instrumentos que ellos utilizan, conocer conceptos de vulnerabilidad social, familiar y sus diferentes perspectivas. Las referencias de los documentos que sirvieron de apoyo para la actualización de la entrevista fueron los siguientes:

	ENTREVISTA SERVICIO DE ALIMENTACION	Código	FBU-45 v.00
		Página	1 de 3

Fecha: _____ Hora: _____

DATOS PERSONALES

Nombre de estudiante aspirante al servicio _____

Código: _____

Edad: _____

Sexo: F: M:

Puntaje del sisben: _____

Lugar de procedencia: Departamento: _____

Municipio: _____

1. ¿Dónde reside durante el curso académico? _____

GRADO DE VULNERABILIDAD

Pertenece	si	no
1. ¿su familia es desplazada? Posee certificado		
2. ¿Su familia es víctima de la violencia por el conflicto armado Posee Certificado del Registro Unico de Víctimas		
3. ¿Su familia pertenece a algún cabildo, resguardo indígena o comunidad indígena? Posee Certificado de presencia de grupo étnico		
4. ¿Su familia es víctima de desastres naturales Posee Certificado del Registro Unico de dignificados		
5. ¿Eres madre cabeza de hogar? N° hijos _____ Posee Declaración juramentada notariada		

6. ¿Sufrir de alguna enfermedad o discapacidad? si () NO ()

¿Cuál? _____

7. Clasificación Antropométrica

Peso _____ Talla _____ IMC _____

Clasificación _____

INFORMACIÓN FAMILIAR Y ECONÓMICA

8. ¿Con quién vives?

Padre
Madre
Hermanos(as)

Otros familiares
Otras personas que no son familiares
Solo(a)

9. ¿cuantos hermanos tienes?

1 a 3
 3 a 5
 5 o mas

10. ¿Cuál es la ocupación actual o la última de tu padre? _____
¿Cuál es la ocupación actual o la última de tu Madre? _____

11. ¿cuáles son los ingresos mensuales de tus padres?

0-1 salario mínimo _____
 2 a 3 salarios mínimos _____
 más de 3 salarios mínimos _____

12. Trabaja durante los estudios o en periodo de vacaciones: SI () NO ()

Tipo de trabajo: _____

13. ¿De quién depende económicamente para cubrir las necesidades cotidianas, alojamiento y gastos básicos?

Total de sus padres o familia
 Icetex
 Prestamos Financieros
 De sí mismo

INFORMACIÓN ACADÉMICA

Facultad: _____
Programa _____
Semestre _____
Promedio último semestre _____
Promedio acumulado (extendido de notas): _____

14. Recibe algún beneficio por parte de la universidad

- Beca (cual) _____
- Descuento (cual) _____
- Subsidio (cual) _____

15. Cuántas veces ha recibido el servicio de alimentación: _____

16. ¿Por qué quiere ser beneficiario del servicio de alimentación de la universidad de pamplona?

Firma del estudiante

Firma del entrevistador

CONCLUSIONES

- Los Sistemas Integrados de Gestión ayudan a las organizaciones a una mejora permanente de la calidad de los productos y servicios

ofrecidos, innovación, mejora continua y un enfoque basado en procesos.

- En este trabajo Se hizo la caracterización de cada uno de los procesos del servicio de alimentación, en donde se describe cada uno de ellos por medio de diagramas de flujos, estos son representaciones graficas donde se desglosan los procesos y se detalla cada una de las actividades que se llevan a cabo para el funcionamiento del servicio de alimentación.
- La importancia de que los procesos estén documentados es que cuando llegue un personal nuevo a una empresa tenga conocimiento de los procesos que se llevan a cabo y sea más fácil adaptarse al trabajo.

RECOMENDACIONES

- Crear una estrategia para verificar y controlar a los estudiantes que no liquidaron la totalidad del servicio de alimentación, para evitar los costos de un almuerzo no cancelado.
- Se recomienda hacer una guía de funciones, en donde se especifique cada uno de las características que los trabajadores deben tener para ingresar a trabajar en el servicio de alimentación.
- Crear un estudio de tiempos y movimientos en el área de producción ya que los horarios son excesivos.
- Se recomendaría que los salarios de los trabajadores del servicio de alimentación fueran más acordes a las actividades de horarios que ellos tienen.
- Generar parámetros de seguridad alimentaria para jóvenes según estereotipos.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Mi experiencia como pasante en la empresa fue muy bonita y provechosa para el inicio de mi vida profesional ya que adquirí nuevos conocimientos, que me servirán para desempeñarme en el mercado laboral, aprendí a trabajar en equipo, a la solución de problemas dentro de la organización, se trabajó en un ambiente o clima laboral muy agradable y cómodo.

Muy feliz de haber sido parte de la familia Bienestar Universitario ya que me acogieron con mucho cariño y me colaboraron en todo el proceso de mi práctica, me llevo nuevos amigos, nuevas experiencias gratificantes y expectativas para seguir en mi vida profesional y personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuerdo No. 062 del 29 de Octubre de 2015 Por el cual se establecen las políticas para el funcionamiento del servicio de alimentación y el apoyo alimentario estudiantil en la Universidad de Pamplona.
- Resolución No.2039 del 26 de noviembre de 2015 Por la cual se crea el comité operativo y se reglamenta el servicio de alimentación y los apoyos alimentarios en la Universidad de Pamplona.
- *Ariño Antonio, Llopis Ramó, Soler Inés) (2014),La Encuesta de Condiciones de Vida y de Participacion de los Estudiantes Universitarios en España, Universidad de Valencia,,(ed: digital diciembre de 2014),*
- *Luna Florez Carlos Andrés,Díaz Benavides Claudia Betsabé, Collazos Bolaños Elver Herney , Escobar Gutiérrez Gloria Milena,(2012) Vulnerabilidad social en contextos rural y urbano.*
- *Sánchez-González Diego, Egea-Jiménez Carmen (2011) Enfoque de vulnerabilidad social para investigar las desventajas socio ambientales. Su aplicación en el estudio de los adultos mayores, Universidad Autónoma de Nuevo León/Universidad de Granada.*

INFOGRAFÍA

- www.nueva-iso-9001-2015.com
- <http://www.uamerica.edu.co/programas-academicos/posgrado/gerencia-de-la-calidad/importancia-de-los-sistemas-de-gestion-integrados-para-las-organi>
- www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/noticia.jsp?id=52&canal=3130.xml&facultad=ppal
- www.uis.edu.co/webUIS/es/rss/imagenes/noticia_1153_9052_2.pdf
- www1.udistrital.edu.co
- www.unipamplona.edu.co



De: Centro de Bienestar Universitario
Enviado: lunes, 23 de julio de 2018 4:41 p.m.
Para: Centro de Prácticas Empresariales
Asunto: Aprobación de practicas

Profesor
ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director
Centro de práctica y Asesoría Empresarial

Cordial saludo

De la manera más respetuosa me permito informarle que la estudiantes MARA ALIADRA ROZO GARCIA, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, quien realizara su pasantía en esta dependencia a partir del segundo semestre de 2018

Sin otro particular

Mg. EDDGAR ALFONSO VERA GOMEZ
Director Bienestar Universitario
Universidad de Pamplona

Anexo 1: Carta de Aceptación entregada por la empresa para el ingreso a su Práctica.



Pamplona, 17 de julio de 2018

313-027-235

Señor
EDDGAR ALFONSO VERA GÓMEZ
Director
CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
Universidad de Pamplona

Cordial saludo.

Respetuosamente solicito su colaboración, para que **MARIA ALEJANDRA ROZO GARCIA**, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 1.094.272.108, estudiante del X semestre del Programa de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional, durante el segundo periodo académico del año 2018, en esa Dependencia.

Nuestra estudiante, con su capacidad de liderazgo y espíritu emprendedor, desarrolla competencias gerenciales, gestiona el cambio, crea e innova estrategias empresariales, en pro del fortalecimiento del sector productivo de nuestra región y del país. Profesional idóneo, con capacidad de análisis e investigación en el entorno socioeconómico y toma de decisiones.

La práctica cuenta con este Centro de Prácticas, donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo partícipe del proceso a su superior inmediato. Comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a Usted, mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la estudiante, lo cual redunda en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (037) 5681761, Universidad de Pamplona.

Atentamente,

ÁLVARO PARADA CARVAJAL
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial

Vgs
19/07/2018
h: 8:29 pm

Anexo 2: Recibido original de la Carta de Presentación



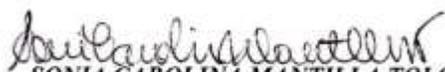
LA DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE
PAMPLONA

HACE CONSTAR

Que, María Alejandra Rozo García, identificado con la Cédula de Ciudadanía No.1094272108, expedida en Pamplona, estudiante del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizó la socialización de la propuesta de mejoramiento denominado Proceso del Servicio de Alimentación en el Sistema Integrado de Gestión de Bienestar Universitario de la Universidad de Pamplona, el día 27 de noviembre del 2018 a las 3:00 p.m. en el Aula 314, de la sede Virgen del Rosario de Pamplona.

Se expide a los 29 días del mes de noviembre de 2018.

Atentamente;


SONIA CAROLINA MANTILLA TOLOZA
Directora Bienestar Universitario
Universidad de Pamplona

Mónica R



Formando líderes para la construcción de un
nuevo país en paz



LA DIRECTORA DE BIENESTAR UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE
PAMPLONA

HACE CONSTAR

Que, María Alejandra Rozo García, identificado con la Cédula de Ciudadanía No.1094272108, expedida en Pamplona, estudiante del Programa de Administración de Empresas de la Universidad de Pamplona, realizó su Práctica Profesional con una duración de cuatro meses, comprendidos entre el 20 agosto y diciembre 15 de 2018, cumpliendo a cabalidad con las funciones en el servicio de alimentación como apoyo administrativo.

Se expide a los 29 días del mes de noviembre de 2018.

Atentamente;

*Certifico el cumplimiento hasta el día 29 de noviembre,
no hasta el 15 de diciembre /18.*

Sonia Carolina Mantilla Tolosa
SONIA CAROLINA MANTILLA TOLOZA

Directora Bienestar Universitario
Universidad de Pamplona

Mónica R

Anexo 4: Certificación de la empresa de terminación de su práctica: especificando cumplimiento de los cuatro meses, área donde estuvo ubicado y el cumplimiento a cabalidad con la empresa.



REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	Ma Alejandra Rozo Garcia	ORGANIZACIÓN:	U P/na
PROGRAMA:	Administración de Empresas	DEPENDENCIA:	Bienestar Universitario
EVALUADOR:	Sonia Carolina Mantilla T	FECHA:	Nov-29/18

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR	
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X					
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.	X					
INICIATIVA Y APORTES Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.	X					
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X					
CALIDAD DE TRABAJO Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.	X					
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X					
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.	X					
MADUREZ Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.	X					
ENTUSIASMO Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.	X					
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.	X					
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X					
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:						Responsabilidad, actividad, dinamismo.
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo			Proactividad		
	Comunicación			Generación de Propuestas		
	Otra, ¿Cuál?					
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:	SI	X	¿Por qué?			
	NO					
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	Éxitos en su vida profesional.					

Anexo 5: Formatos de Evaluación diligenciados y firmados

Anexo 6: Formatos de autoevaluación diligenciados y firmados



GENBAE

**REPORTE DE
AUTOEVALUACIÓN**

Universidad de Pamplona
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
Pamplona (Norte de Santander)
Km 1, Vía Bucaramanga
Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co