



“LINEAMIENTOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA”

Macroproceso Bienestar Universitario
Proceso Bienestar Universitario
Lineamientos para la prestación de servicios
de alimentación en la Universidad Nacional de Colombia



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA



1. Información General del Documento	
Objetivos:	<p>OBJETIVOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer lineamientos para la suscripción de acuerdos de voluntades con personas naturales o jurídicas para operar los servicios de alimentación que se prestan a la comunidad universitaria en las diferentes sedes de la Universidad. 2. Especificar el aporte de calorías y macronutrientes que deben suministrarse a los estudiantes beneficiarios del apoyo alimentario en los diferentes tiempos de comida de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo 17 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario, para garantizar el aporte nutricional que requieren los integrantes de la comunidad universitaria, usuarios de los servicios de alimentación. 3. Establecer los lineamientos específicos para garantizar el cumplimiento de las condiciones higiénico-sanitarias, en los servicios de alimentación donde se preparan y distribuyen los alimentos a la comunidad universitaria de acuerdo con la normatividad vigente. 4. Establecer los lineamientos para la implementación de estrategias de educación alimentaria dirigidas a los integrantes de la comunidad universitaria.
Alcance:	<p>Empieza con los pasos a seguir en el proceso de contratación del suministro de alimentación y concluye con los lineamientos específicos del componente de servicio para buscar la satisfacción de los usuarios de la comunidad universitaria, usuarios de los servicios de alimentación</p>
Justificación:	<p>En el marco del Sistema de Bienestar Universitario se implementan áreas, programas y servicios orientados a contribuir con la calidad de vida, la formación integral y el bienestar individual y colectivo de los integrantes de la comunidad universitaria, dentro de estos servicios están los de alimentación que forman parte del programa Gestión Alimentaria del área de Gestión y Fomento Socioeconómico.</p> <p>El Consejo de Bienestar Universitario mediante Acuerdo 17 de 2017, reglamentó el servicio de alimentación y estableció los objetivos, criterios generales y componentes que se deben considerar para prestar este servicio. Una vez, incluidos en el acuerdo los aspectos generales, se hace necesario trazar lineamientos específicos relacionados con los diferentes componentes para la implementación y seguimiento a la calidad de los servicios prestados en las diferentes sedes de la Universidad Nacional de Colombia.</p> <p>El presente documento establece los lineamientos específicos de carácter administrativo, nutricional, de condiciones higiénico sanitarias, de servicio y de educación alimentaria , que se deben considerar para cumplir con los estándares establecidos en la normatividad vigente y prestar un servicio de calidad a la comunidad universitaria.</p>



Definiciones:	<ol style="list-style-type: none">1. Acuerdos de Voluntades. Compromisos que se suscriben entre partes. Los acuerdo de voluntades según el Manual de Convenios y Contratos, de la Universidad Nacional de Colombia, pueden ser:<ol style="list-style-type: none">1.1. Convenios: Son aquellos acuerdos de voluntades mediante los cuales las partes establecen compromisos e intenciones generales o específicos de cooperación mutua, para desarrollar en forma planificada actividades de interés y beneficio común. Los convenios podrán materializarse mediante acuerdos, memorandos, actas o cartas de entendimiento.1.2. Convenios Específicos: Son aquellos mediante los cuales las partes establecen compromisos determinados de cooperación; estos acuerdos generalmente surgen de un convenio marco, sin perjuicio de que puedan celebrarse en ausencia de éste cuando haya la necesidad de desarrollar una actividad específica en un tiempo determinado.1.3. Convenios Marco: Conforme a lo establecido en la Parte I del Manual de Convenios y Contratos, son aquellos mediante los cuales las partes establecen compromisos e intenciones generales de cooperación y se ejecutan a través de convenios específicos.1.4. Contratos: son acuerdo de voluntades mediante los cuales una parte se obliga con otra a dar o hacer algo a cambio de una contraprestación en dinero o en especie.2. Alimentación Saludable: Es aquella que satisface las necesidades de energía y nutrientes en todas las etapas de la vida, considerando su estado fisiológico y velocidad de crecimiento. Se caracteriza por ser una alimentación completa, equilibrada, suficiente, adecuada, diversificada e inocua, que previene la aparición de enfermedades asociadas con una ingesta deficiente o excesiva de energía y nutrientes.3. Aporte Nutricional: Contenido de calorías, macronutrientes y micronutrientes de un alimento o tiempo de comida.4. Apoyo Alimentario Estudiantil: Consiste en un apoyo en especie, que se otorga a los estudiantes para cubrir parcialmente los costos diarios de alimentación. Este apoyo consiste en uno o varios servicios (desayuno, almuerzo, cena o refrigerios), que se concede con recursos propios de la Universidad, o con recursos externos obtenidos 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. Este apoyo forma parte del programa de Gestión Alimentaria.5. Buenas Prácticas de Manufactura-BPM: Principios básicos y prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envase, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para el consumo humano; que tienen por
---------------	---



objetivo garantizar que los productos se fabriquen en condiciones sanitarias adecuadas y se disminuyan los riesgos asociados a la producción.

- 6. Características Organolépticas de los Alimentos:** Son aquellas que podemos percibir a través de los sentidos: vista, gusto, olfato, y tacto. Son importantes a la hora de seleccionar un alimento, dado que por su presentación, motiva o no el consumo de un alimento y adicionalmente, indican si el producto se encuentra apto para el consumo humano.
- 7. Ciclo de Menús:** Es el conjunto de menús que teniendo como modelo la minuta patrón se planifican para un determinado periodo de tiempo y se repiten de manera periódica.
- 8. Comedores:** Espacios físicos habilitados para la distribución y/o consumo de alimentos, independiente del lugar donde se preparan alimentos. El comedor debe contar con el área física y el mobiliario suficiente y adecuado, para garantizar la comodidad y seguridad de los usuarios.
- 9. Comercio Justo:** Entendido como la equidad en ganancias entre los productores, los vendedores y los compradores.
- 10. Consumo:** Se refiere a los alimentos que consumen las personas y está relacionado con la elección, creencias y actitudes frente a los alimentos y las prácticas alimentarias.
- 11. Educación Alimentaria:** Entendida como la información que se debe suministrar a las personas para garantizar su derecho a elegir alimentos que sean sanos, nutritivos y variados, de acuerdo a las particularidades culturales de cada región y a tener hábitos saludables para una alimentación completa.
- 12. Estado Nutricional:** Indicador cuantitativo de bienestar que permite establecer la adecuación entre el balance final de la ingesta de alimentos y requerimiento de nutrientes.
- 13. Estudio de mercado:** Es la etapa previa a la invitación a presentar ofertas, en la que se documentan las actividades adelantadas por el área o proyecto que requiere la adquisición de un bien y/o servicio, con el fin de establecer y analizar las especificaciones técnicas, comerciales, económicas y jurídicas de lo que se requiere contratar, para satisfacer de la mejor manera las necesidades de la institución de acuerdo con las tendencias y condiciones del mercado.
- 14. Estudios previos:** es el conjunto de documentos que soportan el análisis previo para la adquisición de un bien y/o servicio. Los estudios previos están definidos en la Parte I del Manual de Convenios y Contratos de la Universidad Nacional de Colombia, reglamentados por la resolución 1551 de 2014 de la Rectoría y por las normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.



- 15. Experiencia de alimentación:** es el conocimiento y juicio que se adquiere a través de las vivencias obtenidas después de haber estado dentro de ciertas circunstancias y situaciones relacionadas con el proceso mediante el cual se consumen diferentes tipos de alimentos con el objetivo de recibir los nutrientes necesarios.
- 16. Gobernanza:** Definida como los procesos de interacción entre los actores involucrados en un asunto público, que llevan a la toma de decisiones o a la formulación de normas sociales. (Hufty, 2008). Para el caso de los servicios de alimentación, la interacción de los actores para permitir la gobernanza, se dará de la siguiente forma:
- La Universidad, a través de la Dirección de Bienestar de Sede o quien haga sus veces, como actor institucional, debe propender por el buen funcionamiento de los servicios de alimentación, asignando los recursos necesarios para el buen funcionamiento de los servicios y los apoyos alimentarios, el personal idóneo para la operación y/o seguimiento y control de los mismos.
 - Los operadores de los servicios, cuando sea el caso, que deben cumplir con los deberes y obligaciones establecidos en los acuerdos de voluntades suscritos con la Universidad.
 - Los integrantes de la comunidad universitaria, que como usuarios del servicio de alimentación deben ser actores informados y veedores del servicio, para lo cual se deben establecer puntos nodales de contacto que faciliten la comunicación entre la Universidad, los operadores y los usuarios para el mejoramiento continuo del servicio.
- 17. Inocuidad de Alimentos:** Condición de los alimentos que al prepararse o ingerirse no causan daño al consumidor.
- 18. Invitación directa:** Es la convocatoria dirigida a una o varias personas naturales o jurídicas determinadas, para que, con base en los requisitos y condiciones exigidos por la Universidad, presenten una oferta susceptible de ser seleccionada para la celebración de un acuerdo de voluntades.
- 19. Invitación pública:** Es la convocatoria dirigida al público en general a través de la página Web de la Universidad o de los medios de comunicación masiva, nacionales o internacionales, para dar a conocer el pliego de condiciones que regirá el proceso de selección del contratista.
- 20. Lista de Intercambios:** Guía para la planeación de alimentación y menús, que agrupa alimentos según equivalencias de su aporte nutricional.
- 21. Manipulador de Alimentos:** Persona que interviene directamente en las actividades de fabricación, procesamiento, almacenamiento, distribución y transporte de alimentos.



- 22. Manual de Convenio y Contratos:** Es el acto administrativo por medio del cual se establecen las directrices generales que rigen la contratación en la Universidad Nacional de Colombia, siguiendo los principios y normas establecidas en el Acuerdo 002 de 2008 del Consejo Superior Universitario, que contiene las normas generales de los acuerdos de voluntades en la Universidad. El Manual de Convenios y Contratos está reglamentado por la Resolución 1551 de 2014 de Rectoría y las normas que lo complementen modifican o sustituyan
- 23. Minuta o Menú Patrón:** Es el estándar que especifica los grupos de alimentos que integran el menú, con sus respectivas porciones de intercambio, asegurando el aporte energético-nutricional para uno o varios tiempos de comida para un individuo o grupo.
- 24. Nutriente:** Cualquier sustancia química consumida normalmente como componente de un alimento que aporta energía, o es necesaria para el crecimiento, el desarrollo y/o el mantenimiento de la salud, o cuya carencia hará que se produzcan cambios químicos o fisiológicos característicos.
- 25. Orden Contractual:** es una de las formas de contratos que celebra la Universidad para crear, modificar o extinguir obligaciones y cuya cuantía no exceda los 800 salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- 26. Puntos Nodales:** Espacios físicos o virtuales en donde convergen, en un proceso de gobernanza dado, problemas, actores, procesos (tiempo y espacio), en donde se toman decisiones, se concluyen acuerdos y se elaboran normas sociales. (Hufty 2010).
- 27. Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes-RIEN:** Estimaciones cuantitativas de la ingesta de energía y nutrientes que se emplean en la planeación y evaluación de dietas para personas aparentemente sanas.
- 28. Requerimientos de Energía:** Hace referencia al requerimiento promedio de ingesta dietética de un grupo poblacional, para mantener el balance de energía, según edad, género, estatura, peso y grado de actividad física, para hacerlo compatible con buena salud a largo plazo, mientras se aportan todos los nutrientes para conformar una alimentación saludable
- 29. Retermalizar:** Recalentamiento de los alimentos para lograr la temperatura de los productos previamente cocidos y congelados a la temperatura adecuada para su consumo.
- 30. Satisfacción de los usuarios:** es la percepción que los usuarios tienen sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.



	<p>31. Selección Directa: Conforme a lo establecido en la Parte I del Manual de Convenios y Contratos, corresponde a la escogencia directa de un proveedor, siempre que se justifique por lo menos una de las condiciones especiales que se definen a continuación: (...)</p> <p>10. Cuando se trate de compra o venta de inmuebles, siempre que medie concepto técnico previo favorable de la instancia técnica competente en cada Sede.</p> <p>11. Cuando se trate de arrendamiento de inmuebles o de espacios físicos.</p> <p>12. Cuando se trate de suministro de servicios públicos domiciliarios o de bienes y servicios con precio regulado por el Gobierno Nacional.</p> <p>13. Cuando se trate de urgencia manifiesta, es decir, en aquellas situaciones en que por caso fortuito o fuerza mayor no sea posible obtener bienes o servicios mediante un proceso de invitación en el tiempo requerido para atender la eventualidad.</p> <p>14. Cuando se trate de contratos de empréstito.</p> <p>15. Cuando se trate de acuerdos de voluntades interadministrativos.</p> <p>16. Cuando exista un contrato de negociación global de precios, relacionado con el bien o servicio requerido.</p> <p>17. Cuando no exista pluralidad de oferentes en el mercado.</p> <p>18. Cuando se trate de los recursos que estén bajo el Capítulo IX del presente Manual de Convenios y Contratos.</p> <p>19. Cuando la Universidad contrate con las personas jurídicas de las que hace parte.</p> <p>32. Selección por comparación de ofertas: es la escogencia de un contratista como consecuencia de una invitación a presentar oferta, en forma pública o directamente a varios oferentes.</p> <p>33. Servicios de Alimentación: Establecimientos contruidos o adecuados con el fin de prestar el servicio de desayunos, almuerzos y cenas, bebidas calientes y frías, suministro de refrigerios y alimentos naturales, preparados o procesados. Pueden ser cafeterías, restaurantes, kioscos o casetas, máquinas o vehículos acondicionados para tal fin. Estos establecimientos, pueden funcionar en horarios continuos o estar asociados a los tiempos acostumbrados de consumo. El uso de estos espacios, está regulado por las autoridades universitarias competentes en la materia.</p> <p>34. Sistema de servicio: es una organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos en la relación entre el usuario y la empresa, necesaria para la realización de una prestación de Servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados</p> <p>35. Tiempos de Comida: Momentos del día destinados al consumo de alimentos. Pueden ser desayuno, refrigerio, almuerzo y cena.</p>
<p>Documentos de Referencia:</p>	<p><u>Internos</u></p>



- Acuerdo 94 de 1996 del Consejo Superior Universitario “Por el cual se constituye como falta disciplinaria para el personal académico, personal administrativo, trabajadores oficiales o contratistas de la Universidad Nacional de Colombia cualquier forma de auxilio a las ventas ambulantes y/o estacionarias no autorizadas dentro del campus universitario.
- Acuerdo 07 de 2010 del Consejo Superior Universitario, por el cual se determina organiza y el Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia
- Acuerdo 04 de 2014 del Consejo de Bienestar Universitario, por el cual se reglamentan los apoyos socioeconómicos estudiantiles de los programas de Gestión Económica, Gestión para el Alojamiento, Gestión Alimentaria y Gestión para el Transporte, que hacen parte del Área de Gestión y Fomento Socioeconómico, del Sistema de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional de Colombia
- Acuerdo 017 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario, " Por el cual se reglamentan los servicios de alimentación que forman parte del programa Gestión alimentaria del Sistema de Bienestar Universitario en la Universidad Nacional de Colombia"
- Resolución 299 de 1985 Por la cual se prohíbe cualquier tipo de venta o expendio ambulante en la Universidad Nacional de Colombia"
- Resolución 1551 de 2014 de Rectoría por medio de la cual se adopta el manual de convenios y contratos de Universidad Nacional de Colombia.

Externos

- Ley 9 de 1979_Decreto reglamentarios y modificatorios. "Por la cual se dictan medidas sanitarias".
- Ley 1355 de 2009 del Congreso de la República “Por medio de la cual se define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a ésta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención.”
- Resolución 16078 de 1985 del Ministerio de Salud “Por la cual se reglamentan los requisitos de funcionamiento de los Laboratorios de Control de Calidad de Alimentos”.
- Resolución 5109 de 2005 del Ministerio de Protección Social “por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los alimentos envasados y materias primas de alimentos para consumo humano”



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resolución 1506 de 2011 del Ministerio de Salud y Protección Social “Por medio de la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos de rotulado o etiquetado que deben cumplir los aditivos que se emplean para la elaboración de alimentos para consumo” ➤ Resolución 683 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social “Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano”. ➤ Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, que reglamenta el Artículo 126 del decreto ley 019 de 2012, o Ley anti-trámites y que tiene por objeto “establecer los requisitos que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materia primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso, o registro sanitario de los alimentos según el riesgo en salud pública con el fin de proteger la vida y salud de las personas”
<p>Condiciones Generales:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Para prestar los servicios de alimentación en la Universidad Nacional de Colombia, se tendrán en cuenta los criterios, requisitos y demás lineamientos establecido en el Acuerdo 017 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario. 2. los anexos de que trata el presente documento se encuentran publicados en la página web www.bienestar.unal.edu.co

2. COMPONENTE ADMINISTRATIVO

2.1. ETAPAS A SEGUIR PARA PRESTAR EL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN.

Con el fin de facilitar los procesos administrativos, prevenir y evitar riesgos a la Universidad y prestar un servicio de alimentación de conformidad con la normatividad vigente en términos de calidad y promoción de hábitos alimentarios saludables; a continuación, se presentan los pasos a seguir en el proceso de contratación del suministro de alimentación.

2.1.1. Estudios previos. Para determinar la pertinencia, conveniencia y oportunidad de iniciar o renovar la prestación de servicios de alimentación, la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, debe adelantar estudios previos. Los estudios previos incluyen la revisión de los antecedentes y de experiencias similares en alimentación, deben estimar el número de usuarios potenciales del servicio, la disponibilidad de recursos financieros, humanos y logísticos con que cuenta la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces y los lineamientos establecidos en el presente Acuerdo para asegurar la calidad en la prestación del servicio.

Se debe determinar la capacidad instalada con que cuenta la Universidad con respecto al número de usuarios potenciales, así como conocer la oferta de establecimientos cercanos que puedan, de ser el caso, apoyar la prestación del servicio. Igualmente, se debe explorar los precios y posibles oferentes del servicio, revisando su experiencia y capacidad para atender la demanda de la Universidad.



Los estudios previos, orientan a la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, sobre cuál de las formas de administración de los servicios de alimentación y las modalidades de producción de alimentos establecidas en los Artículo 7 y 8 del Acuerdo 017 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario, es la más conveniente para la Sede. En todo caso, se deben valorar los posibles riesgos en los que incurriría la Universidad en cualquiera de las modalidades con el fin de evitar, mitigar o enfrentar dichos riesgos.

2.1.1.1. Estudios previos para evaluar la conveniencia de la administración directa de los servicios de alimentación (Autogestión). Para determinar la conveniencia de administrar el servicio por parte de la Universidad a través de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Hay que estimar los costos de adecuación, condiciones de seguridad, dotación de muebles y equipos, costos de servicios públicos y mantenimiento tanto preventivo como correctivo de los establecimientos y equipos propiedad de la Universidad que se destinarían para servicios de alimentación.
- b. Si se considera la construcción de espacios, se deben estimar adicionalmente, los costos de construcción que incluye estudios y diseños técnicos previos, formulación de planos, licencias de construcción, costos de obra de edificaciones, impuestos, pólizas y demás costos asociados.
- c. Si se contemplara el arrendamiento de inmuebles para el suministro de alimentos, se debe estimar el valor del canon de arrendamiento, los servicios públicos, las condiciones de seguridad, la dotación de muebles y equipos, el mantenimiento y establecer las obligaciones del arrendador y de la Universidad en cada caso.
- d. Estimar los gastos de la estructura de soporte institucional para la prestación de los servicios que incluye: administradores, profesionales en nutrición o áreas afines, técnicos o expertos en gastronomía y operarios en áreas de producción de alimentos, la valoración médica y exámenes de laboratorio de los colaboradores del servicio.
- e. Establecer la oferta de proveedores de alimentos y productos de limpieza y desinfección, equipos y muebles de oficina, producción y servicio, menaje y utensilios, así como los gastos de mantenimiento de equipos, reposición de menaje y utensilios, análisis de muestras microbiológicas (superficie, ambiente, manipuladores, alimento de alto riesgo cocido, alimento crudo y jugo), fumigaciones, señalización.
- f. Establecer también la oferta de servicios de transporte especializado en alimentos, disposición final de residuos y gastos en control de plagas, control y seguimiento de la calidad del agua (limpieza de tanques, medición de cloro residual, pH y certificación de potabilidad).

2.1.1.2. Estudios previos para evaluar la conveniencia de la prestación y administración del servicio por terceros, personas naturales o jurídicas. Para determinar la conveniencia de administrar el servicio por parte de terceros (dentro o fuera del campus), se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:



- a. Las condiciones de infraestructura de los establecimientos con que cuenta la Universidad y los gastos que demandaría su adecuación y dotación para cumplir con los estándares exigidos por la normatividad vigente.
- b. La oferta de operadores de servicios de alimentación que puedan estar interesados en participar. Estos operadores pueden ser personas naturales o jurídicas, que tengan experiencia en atender el número de servicios que demandaría los posibles usuarios de la comunidad universitaria de la Sede.
- c. Los precios en el mercado de los servicios que requeriría la Universidad según el número de potenciales usuarios.
- d. Los lineamientos y estándares de calidad establecidos en la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social, en el Acuerdo 017 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario, en el presente documento y en las normas que los complementen, modifiquen o sustituyan.
- e. Los requisitos administrativos por cumplir por parte del operador en la posible ejecución del contrato.
- f. Los requisitos del cumplimiento del componente nutricional para los estudiantes beneficiarios del apoyo alimentario que incluye menú patrón y ciclo de menú de los diferentes tiempos de comida, establecidos en el capítulo 3 de presente documento.
- g. Los requisitos por cumplir del componente de servicio establecidos en el capítulo 6 del presente documento.

2.1.2. Estudio de mercado. Con base en los estudios previos, se hará un estudio de mercado, con los oferentes previamente identificados con el fin de determinar cuáles presentan la oferta más favorable que se ajuste a las necesidades y condiciones que la Universidad exige.

El estudio de mercado puede incluir una visita técnica por parte de los operadores interesados a los establecimientos propiedad de la Universidad, para determinar las condiciones de infraestructura en qué se encuentran los servicios de alimentación y la dotación requerida, con el fin de determinar el tipo de contraprestación que estarían interesados en ofrecer.

Esta visita no es obligatoria por parte del operador, sin embargo, se entiende que el oferente que no la realice, asume el riesgo que se derive de presentar una propuesta que no se ajuste a las exigencias del pliego de condiciones.

Cuando se considere prestar el servicio en establecimientos propiedad de un tercero, es obligatorio la realización de la visita técnica, por parte de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces

2.1.3. Respaldo presupuestal. Una vez adelantados los estudios previos y de mercado, la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, presentará a las instancias universitarias correspondientes la



propuesta de presupuesto anual para prestar el apoyo alimentario a un número de estudiantes previamente estimado, así como los gastos asociados a infraestructura, dotación de equipos, muebles y enseres, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, pago de servicios y personal requerido entre otros.

2.1.4. Invitación a proponentes. Con base en los estudios previamente adelantados, se establecerán, por parte de la Dirección de Bienestar Universitario, con el apoyo de las instancias de contratación de la Sede o quienes hagan sus veces y la asesoría de un profesional en Nutrición, Ingeniería de Alimentos y áreas afines, con experiencia en administración de servicios de alimentación, los términos de referencia o pliego de condiciones, con el fin de invitar a personas naturales o jurídicas, que presenten sus ofertas, para suscribir un convenio marco por al menos cinco (5) años, del cual se derivarán convenios específicos, para prestar el servicio de alimentación a la comunidad universitaria.

Este pliego de condiciones debe incluir el número de servicios, (desayunos almuerzo, cenas) por los que la Universidad responderá, de acuerdo al número de estudiantes que se hayan proyectado apoyar y el número de potenciales usuarios adicionales que pagarían directamente los servicios que consuman, el número y las condiciones de los establecimientos que la Universidad pondría a disposición del operador y el valor del canon de arrendamiento que cobraría la Universidad por el uso de dichos establecimientos.

Esta invitación puede ser pública o directa dependiendo del monto a contratar y de la cantidad de oferentes del servicio.

La Universidad puede decidir entregar al operador los establecimientos sin cobro de canon de arrendamiento a cambio de actividades de contraprestación equivalentes, como reducción de precios, inversión en infraestructura, dotación de equipos, muebles y enseres, mantenimiento de infraestructura u otras actividades que redunden en el bienestar integral de la comunidad universitaria.

2.1.5. Celebración de convenios o contratos. La instancia competente en cada Sede, según lo establecido en el Manual de Convenios y Contratos, podrá suscribir órdenes contractuales, convenios y contratos con personas naturales o jurídicas, para prestar los servicios de alimentación a la comunidad universitaria.

Las obligaciones de las partes, las condiciones específicas de la modalidad a contratar, así como los requisitos que deben cumplir los operadores, y las funciones de supervisión por parte de la Universidad, quedarán incluidos en el acuerdo de voluntades que se suscriba.

En el anexo 1, se presenta una propuesta de modelo para suscribir acuerdos de voluntades para la prestación de servicios de alimentación teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la normatividad institucional y externa vigente, en el Acuerdo 017 de 2017 del Consejo de Bienestar Universitario y en el presente documento.

2.1.6. Prestación del servicio a los usuarios. Se ofrecerán los servicios de alimentación a la comunidad universitaria durante el tiempo de las actividades académicas y administrativas de la Sede, manteniendo en servicio el número de los establecimientos que la potencial demanda requiera.

Los nuevos beneficiarios del apoyo, accederán al servicio a partir del día que formalicen la adjudicación. La Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, hará el ajuste correspondiente en la



ampliación del tiempo de servicio cuando se presenten condiciones excepcionales que modifiquen el calendario académico.

2.1.8. Seguimiento y Supervisión. Para asegurar la calidad en la prestación del servicio de alimentación a la comunidad universitaria en cualquiera de las formas de administración por la que se haya optado, se debe ejercer el seguimiento al servicio por parte de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, a través de profesionales en nutrición, ingeniería de alimentos o profesiones afines, con experiencia en servicios de alimentación. Estas actividades de supervisión y seguimiento, por parte de los profesionales expertos incluyen:

- a. La verificación del cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en la normatividad vigente, relacionados con buenas prácticas de manufactura, condiciones higiénico-sanitarias, cumplimiento de la minuta patrón, aporte nutricional y demás obligaciones de carácter técnico del operador.
- b. La verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- c. La notificación de los incumplimientos a la Dirección de Bienestar Universitario o quien haga sus veces para tomar las medidas pertinentes y exigir lo pactado.
- d. Establecer los mecanismos de comunicación entre el operador, la institución y los usuarios del servicio, para identificar oportunidades de mejora y hacer acuerdos que redunden en el mejoramiento del servicio.
- e. Mantener informado a la Dirección de Bienestar Universitario de Sede, del seguimiento y control adelantado al cumplimiento de los compromisos contractuales por parte del operador y a los estándares de calidad de los componentes que incluye el servicio de alimentación.
- f. Retroalimentar al operador acerca de los resultados del seguimiento adelantado, con el fin de que este elabore un plan de mejoramiento para implementar en el servicio, el cual será objeto de seguimiento.
- g. Implementar procesos de actualización al equipo de colaboradores, que contribuyan al cambio de prácticas asociadas al mejoramiento de la calidad de la alimentación suministrada.
- h. Para la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, cuando el servicio es prestado a través de terceros. Se sugiere que el resultado de esta verificación, sea un requisito para tener en cuenta en el pago a los operadores y para la renovación del acuerdo de voluntades que se suscriba. En el anexo 2, se presenta una propuesta de lista de chequeo para la verificación de las obligaciones contractuales.

Dependiendo de las dinámicas y necesidades propias, cada Sede decidirá la forma de operar de esta mesa y podrá invitar cuando considere pertinente a otras instancias de la Sede, a entidades externas o al operador del servicio. En todo caso, se debe garantizar la participación de los usuarios

3. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DEL COMPONENTE NUTRICIONAL

Por tratarse la alimentación de un servicio de bienestar que busca favorecer la permanencia y el buen desempeño académico de los estudiantes que son beneficiarios del apoyo alimentario y contribuir con el bienestar integral de los demás miembros de la comunidad universitaria a partir de la adopción de hábitos alimentarios saludables, la Universidad tendrá en cuenta los lineamientos del componente nutricional que se describen a continuación:

3.1. APORTE NUTRICIONAL PARA CADA TIEMPO DE COMIDA.



A raíz de la Conferencia Internacional de Nutrición, organizada por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura-FAO y la Organización Mundial de la Salud-OMS en Roma en 1992, los países participantes se comprometieron a elaborar directrices nacionales en materia de alimentación en forma de Guías Alimentarias Basadas en Alimentos-GABA. El objetivo de las Guías Alimentarias es contribuir al fomento de estilos de vida saludables, al control de deficiencias o excesos en el consumo de alimentos y a la reducción del riesgo de enfermedades relacionadas con la alimentación, su propósito es guiar las políticas nacionales de alimentación y nutrición y constituyen una forma práctica de alcanzar las metas nutricionales establecidas para la población, tomando en consideración los factores sociales, económicos, culturales, el ambiente físico y biológico donde se desenvuelve dicha población.

Para el efecto, en Colombia, se estableció un convenio de cooperación en el cual la FAO brindó asistencia técnica al ICBF y se conformó el Comité Técnico Nacional de Guías Alimentarias CTNGA, encargado de revisar y ajustar técnicamente los contenidos de las GABA, es entonces, cuando se establecieron las *“Guías alimentarias basadas en alimentos para población colombiana mayor de dos años 2016”*.

Así mismo, la FAO, la OMS y la Universidad de las Naciones Unidas - UNU han considerado un nuevo enfoque en la determinación de las recomendaciones de ingesta, centrado no sólo en los estados de deficiencia nutricional sino también en el exceso y en la prevención de enfermedades no transmisibles.

Por lo anterior, con el apoyo técnico de la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de Antioquia y otros expertos, se recomendó la adopción para Colombia de las Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes - RIEN para la población colombiana, tomando como fuente la información científica del Comité de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación -Organización Mundial de la Salud - Universidad de las Naciones Unidas (FAO/WHO/UNU), el Comité de Alimentación y Nutrición del Instituto de Medicina de los Estados Unidos (Food and Nutrition Board - FNB of the Institute of Medicine -IOM) y el Consejo Nacional de Salud e Investigación Médica de Australia y Nueva Zelanda (National Health and Medical Research Council - NHMRC). Como resultado, el Ministerio de Salud y Protección Social estableció las *“Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes RIEN para la población colombiana mediante Resolución No. 3803 de 2016”*.

Considerando lo anterior, para la planificación del menú patrón para cada tiempo de comida que se suministre a los estudiantes beneficiarios del apoyo alimentario estudiantil en los servicios de alimentación de la Universidad Nacional de Colombia, se toma como base de las *“Guías alimentarias basadas en alimentos para población colombiana mayor de dos años 2016”*, el Rango aceptable de distribución de macronutrientes por sexo y grupos de edad, elaborado por el CTNGA según documento RIEN. ICBF, en el cual se estableció que los hombres entre 18 y 59 años tienen un requerimiento energético de 2650 Kcal y las mujeres del mismo grupo de edad tienen un requerimiento de 2100 Kcal. De igual forma, en la elaboración del menú patrón para cada tiempo de comida, se toma el criterio para la planificación dietética para grupos que indica que la meta es lograr que las ingestas usuales cubran los requerimientos de la mayoría de los individuos que conforman el grupo, definido en *“Recomendaciones de Ingesta de Energía y Nutrientes RIEN para la población colombiana mediante Resolución No. 3803 de 2016”*.

El menú patrón que se suministre a los estudiantes beneficiarios del apoyo alimentario estudiantil en cada tiempo de comida acoge el lineamiento de 2.650 calorías diarias, requerimiento energético para hombres entre 18 y 59 años. Teniendo en cuenta que las mujeres de este grupo de edad requieren 2.100 calorías, se sugieren modificaciones a la hora del consumo, a elección y voluntad de las usuarias.



Para la distribución energética calórica por tiempo de consumo en macronutrientes se establece el **15%** de proteínas, **35%** de grasa y **55%** de carbohidratos.

Con respecto al porcentaje del aporte calórico por tiempo de comida, se establece para el desayuno el **20%**, para el almuerzo el **40%** y para la cena el **30%**. Entendiendo que, si un estudiante contará con el apoyo alimentario para los tres (3) tiempos de comida cubriría el **90%** de su requerimiento energético y estaría bajo su responsabilidad cubrir el 10% faltante.

El menú patrón diseñado para los tiempos de comida desayuno, almuerzo y cena, que se expone en las tablas 1, 2 y 3, contiene el grupo de alimentos, el gramaje, la frecuencia y especificaciones en cada componente del menú. Lo anterior para garantizar aporte de calorías y nutrientes, variedad, aporte de fibra, evitar ingredientes con aditivos químicos y promover hábitos alimentarios saludables.

Teniendo en cuenta que el rango de edad sobre el cual se planificó la minuta patrón es muy amplio, un propósito a corto plazo de la Universidad debería ser determinar de manera más específica, el requerimiento energético y nutricional para la comunidad estudiantil, para lo cual se sugiere adelantar un estudio individual y grupal, estableciendo promedios y ponderaciones. Para adelantar este estudio, se debe definir una muestra representativa de la población estudiantil por Sede, contar con el dato de edad, peso, talla, nivel de actividad física y frecuencia de consumo de alimentos.

TABLA 1: MENÚ PATRÓN DESAYUNO

Componentes	20%	
	Cantidad Total (Cocido)	Especificaciones
Carnes y huevos *	60 g de huevo y 50g las demás opciones.	Variedad entre huevo, queso, caldo de carne, pollo o pescado y calentado con carnes. Cuando se ofrezca huevo en presentación distinta a cocido o frito, se deben suministrar 90g de huevo (unidad y media) Porción según preparación No ofrecer embutidos.
Bebida láctea *	240 cc	Café en leche, chocolate, avena, maicena, milo, chocolisto, chucula y frescavena. Leche al 50%. * Ofrecer panela para endulzar, evitar el azúcar.
Acompañantes (Cereales y derivados)	100g	Pan, arepa, cereal de maíz, arepa, bollo, buñuelo, envuelto, arroz, almojábana, pan de bono. Gramaje con diferentes unidades.
Frutas	100 g	Papaya, patilla, melón, mango, mandarina, pera, fresas, banano. Variar todos los días.



TABLA 2: MENÚ PATRÓN ALMUERZO

Componentes	40%	
	Cantidad Total (Cocido)	Especificaciones
Sopa	260 cc	Se deben incluir 3 sopas de cereal en la semana (cebada, arroz, cuchuco de trigo, quinua, maíz amaranto) El contenido sólido de la sopa debe pesar 80 g en cocido (30 de cereal, 30 variedad de papas y 20 verdura).
Carne (pollo, pescado, res, ternera, cerdo) * **	100 g Magra	Pollo entero 2 veces a la semana (incluir una preparación con filete y otra de pollo con hueso), pescado 1 vez a la semana, carne de res 1 vez a la semana, carne de cerdo una vez a la semana. *Las carnes molidas solo se ofrecen dos veces al mes. **No ofrecer embutidos ni enlatados.
	150 g con hueso	
	110 g Pescado con espina tipo bagre, 180 g mojarra y 90 g filete.	
	Opción de alimento vegetal para vegetarianos 100 g	
Cereal	120 g	Arroz, pastas, (espaguetis, tallarines, macarrones, entre otros).
Tubérculos y plátanos	100 g papa entera	Papa (sabanera, pastusa, criolla), yuca, plátano, arracacha. Se sugiere incluir únicamente dos preparaciones fritas a la semana.
	80 g yuca, arracacha, plátano, papa criolla o papa en presentación chip o francesa.	
Verduras	60 g verdura cruda	Ofrecer 3 días de ensalada cruda variada, que incluya 3 ingredientes de diferente color (debidamente desinfectada en medio ácido o básico) y 2 días de verdura cocida, guisada o en torta, que incluya 2 ingredientes. Se sugiere servir la ensalada cruda en plato aparte.
	80 g verdura cocida	
Jugo de fruta natural*	210 cc	Con mínimo 90 g de fruta por vaso, equivalente al 43%. Endulzar con panela, evitar el azúcar.
	En sedes de clima cálido adicionar un vaso de 210 cc de aguadepanela fría con limón.	
Leguminosas	100 g	Ofrecer distintas variedades de fríjol, lenteja, garbanzo y arveja seca.

Macroproceso Bienestar Universitario
Proceso Bienestar Universitario
Lineamientos para la prestación de servicios
de alimentación en la Universidad Nacional de Colombia



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Azúcares y dulces	30 g	Postre industrializado 3 veces por semana: arequipe, mini brownie, mini ponqué, galletas, mini milhoja, minipasabocas, helado, gelatina de pata, panelita.
	50 g	Postres elaborados 2 veces por semana (arroz de leche, esponjados, gelatina y natilla)



TABLA 2: MENÚ PATRÓN CENA

Componentes	30%	
	Cantidad Total (Cocido)	Especificaciones
Sopa	260 cc	Se deben incluir 2 sopas de cereal en la semana (cebada, arroz, cuchuco de trigo, quínoa, maíz, amaranto), una crema y dos sopas a elección del operador. El contenido sólido de la sopa debe pesar 80 g en cocido (30 de cereal, 30 variedad de papas y 20 verdura).
Carne (pollo, pescado, res, ternera, cerdo)*	90 g Magra	Pollo entero 2 veces a la semana (incluir una preparación con filete y otra de pollo con hueso), pescado 1 vez a la semana, carne de res 1 vez a la semana, carne de cerdo una vez a la semana. *Las carnes molidas solo se ofrecen dos veces al mes. **No ofrecer embutidos y enlatados
	150 g con hueso	
	110 g Pescado con espina tipo bagre, 180 Mojarra y 90 en filete.	
	Opción de alimento vegetal para vegetarianos 90g	
Cereal	120 g	Arroz, pastas (espaguetis, tallarines, macarrones, entre otros).
	100 g papa entera	
Tubérculos , raíces y plátanos	80g yuca, arracacha plátano, papa criolla o francesa	Papa (sabanera, pastusa, criolla), yuca, plátano, arracacha. Se sugiere incluir únicamente dos preparaciones fritas a la semana.
	60 g verdura cruda	
Verduras	60 g verdura cruda	Ofrecer verdura cocida, guisada o en torta, que incluya mínimo 2 ingredientes.(Habichuela con zanahoria, torta de espinaca con huevo, torta de acelga con mazorca torta de verduras).
Jugo de fruta natural	210 cc	Con mínimo 90g de fruta por vaso, equivalente al 43%. Endulzar con panela, evitar el azúcar.
	En sedes de clima cálido adicionar un vaso de 210 cc de aguadepanela fría con limón.	



3.2. CICLO DE MENÚS O MINUTA.

En el anexo 3 se presenta un modelo de ciclo de minutas de 20 días para los servicios de alimentación de la Universidad Nacional de Colombia que prestan el apoyo alimentario estudiantil y que opcionalmente, se puede ofrecer a los demás integrantes de la comunidad universitaria como menú del día. Se sugiere, que cuando se contrate la prestación del servicio de alimentación con un tercero, el ciclo de menús o minuta presentado en el anexo 3, haga parte integral del acuerdo de voluntades que se celebre entre las partes para el suministro del apoyo alimentario estudiantil en cada Sede. Los ciclos de menús podrán ser ajustados por los profesionales que la Universidad designe como parte del equipo de seguimiento y acompañamiento al funcionamiento de los servicios de alimentación, teniendo en cuenta los hábitos alimentarios de la región.

En caso de que el operador cuente con un ciclo de menús o minuta propia, se debe verificar que el mismo, cumpla con el gramaje, frecuencias y especificaciones del menú patrón y la distribución energética calórica por tiempo de consumo.

Este ciclo de minutas se programa para 3 tiempos de comida (desayuno, almuerzo y cena), considerando que, si un estudiante beneficiario del apoyo alimentario, consume dos o más tiempos de comida, se garantice la variedad de preparaciones, colores y texturas, favoreciendo la satisfacción del usuario.

Para la distribución de este ciclo de minutas se debe considerar lo siguiente:

- a. Se debe cumplir con las preparaciones programadas de acuerdo con el ciclo.
- b. Las preparaciones se deben suministrar al usuario en el gramaje que está establecido en el menú patrón de cada tiempo de comida.
- c. Cada Sede contará con un ciclo de minuta adaptado del modelo anexo de acuerdo los hábitos, costumbres, producción, disponibilidad y acceso de alimentos en cada territorio.
- d. En casos excepcionales cuando un alimento del menú no esté disponible o su precio se haya elevado considerablemente, se podrá cambiar por otro de similar aporte nutricional. Este cambio deberá ser previamente concertado entre el operador y el profesional de Bienestar Universitario responsable del seguimiento a los servicios de alimentación, o quien avalará el ajuste en base a las opciones establecidas en el menú patrón.
- e. El ciclo de menús o minuta, deberá publicarse en la página Web de Bienestar Universitario de Sede, y el menú diario deberá publicarse en el comedor, en un lugar visible a los usuarios.

3.3. CALIDAD SENSORIAL.

La Universidad en su interés por ofrecer servicios de alimentación integrales, busca que la presentación de las preparaciones asegure la calidad sensorial en términos de armonía de colores, texturas, apariencia, presentación, olor y temperatura segura.

3.4. SEGUIMIENTO AL COMPONENTE NUTRICIONAL.

PARAGRÁFO. Para el cumplimiento de los lineamientos y estándares de calidad del componente nutricional, se debe implementar por parte del profesional responsable de la supervisión del contrato un formato de Verificación de este componente el cual se debe ejecutar con una periodicidad mensual. En el anexo 4 se



presenta una propuesta de lista de chequeo para la verificación del Componente Nutricional, el cual se debe ejecutar con una periodicidad mensual sin previo aviso al operador y al grupo de colaboradores. Cuando el servicio sea prestado por un tercero, se sugiere que el porcentaje de cumplimiento esté sujeto a la orden de pago de los servicios suministrados.

Con el fin de dar cumplimiento al Componente Nutricional, se hace necesario retroalimentar al operador y al equipo de colaboradores acerca de los resultados del seguimiento adelantado y diligenciar un formato de plan de mejoramiento con todos los actores involucrados. En el anexo 5 se presenta la propuesta de formato de plan de mejoramiento para este componente.

4. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DEL COMPONENTE DE CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS

4.1. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS POR CONSIDERAR EN LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN.

Para la construcción, adecuación y modificaciones de los establecimientos que ofrecen servicios de alimentación en la Universidad Nacional de Colombia, así como para la dotación de equipos, muebles y utensilios, se tendrán en cuenta las especificaciones técnicas correspondientes establecidas en los capítulos I y II, de la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan y demás lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente.

La planeación, diseño y construcción de las instalaciones destinadas a los servicios de alimentación, deberán cumplir con los requisitos sanitarios establecidos en la normatividad vigente y disponer de espacios para cada uno de los procesos de la cadena de producción del servicio: recibo, almacenamiento, preparación, distribución de alimentos y área para disposición de residuos.

El volumen diario de producción de los establecimientos que prestan el servicio de alimentación, debe estar de acuerdo con la capacidad instalada, con el fin de asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos, el cumplimiento de cada subproceso del proceso de producción y cumplir con los requisitos para preservar la seguridad industrial y la salud ocupacional de las personas que operan el servicio.

Se priorizará que los centros de producción, (preparación), sean los mismos de distribución de alimentos, evitando el sistema de producción satélital o en la modalidad catering, por los riesgos de contaminación e impacto ambiental que estos sistemas conllevan.

Los planos y diseños para la construcción, adecuaciones y modificaciones de las edificaciones e instalaciones físicas para el expendio de alimentos en la Universidad Nacional de Colombia, así como la adquisición de equipos, muebles y menaje para estos servicios, deberán contar con la asesoría del Departamento de Nutrición Humana de la Facultad de Medicina de la Sede Bogotá u otra instancia experta en el tema, con el fin de asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la normatividad legal vigente.

Por tratarse de un servicio de alimentación, la infraestructura es un factor condicionante de la calidad del producto, del cual depende la salud de la comunidad. Por esta razón, se hace necesario el mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones de forma periódica.



4.2. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PERSONAL MANIPULADOR DE ALIMENTOS

El personal vinculado para operar los servicios de alimentación que se prestan a la comunidad universitaria deberá cumplir con:

4.2.1. El certificado de manipulación de alimentos vigente y con el examen médico y los resultados de laboratorio de pruebas de KOH de uñas, frotis de garganta y coprológico.

4.2.2. La implementación de las prácticas higiénicas, establecidos en el capítulo III, de la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

4.2.3. El cumplimiento de las disposiciones contenidas en el código sustantivo del trabajo y el Decreto 1072/2015, sobre afiliación al personal manipulador de alimentos, sistema general de seguridad social en salud, sistema de riegos laborales, dotación, medidas de protección y demás disposiciones establecidas en el Sistema de Gestión en Salud y Seguridad en el Trabajo.

4.2.4 Un plan de capacitación anual que contemple la formación permanente del personal manipulador de alimentos en temas de buenas prácticas de manufactura, salud, seguridad en el trabajo y servicio, entre otros.

4.2.5 Con una matriz de riesgos para cada establecimiento de servicio, asociada a la labor, la cual debe ser socializada con el equipo de colaboradores.

4.2.6. Un manual de funciones del personal y un programa de salud y seguridad en el trabajo que incluya, actividades formativas, preventivas y de promoción de la salud.

4.2.7. Cuando el servicio sea prestado por un tercero, la Universidad deberá exigir al operador el cumplimiento de la normatividad laboral vigente con el personal a su cargo.

4.2.8. El servicio de alimentación debe contar con el número de colaboradores suficiente para cuidar la integridad del equipo de trabajo y no afectar la calidad del servicio.

4.3. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE LAS CONDICIONES DE SANEAMIENTO.

Para asegurar la calidad e inocuidad en la cadena de producción para el suministro de alimentos a los miembros de la comunidad universitaria disminuyendo el impacto ambiental del proceso productivo, los servicios de alimentación deben implementar un plan de saneamiento básico y buenas prácticas de manufactura. Este plan de saneamiento básico debe estar documentado y contar con sus respectivos formatos de implementación y estar disponible para consulta. El plan de saneamiento básico comprende los siguientes programas:

4.3.1. Programa de limpieza y desinfección. Este programa contiene los procedimientos para la limpieza y desinfección de alimentos, equipos, superficies y ambientes, los productos a utilizar y los elementos con los que se deben realizar. Igualmente, el programa incluye la capacitación al personal para el manejo de las sustancias químicas requeridas en los procesos de limpieza y desinfección, los elementos de protección necesarios para dicha labor y las fichas y formatos de registro de los procedimientos adelantados.



4.3.2. Programa de control de plagas. Este programa busca controlar la presencia de diferentes vectores como: insectos voladores, animales rastreros y roedores. Para su desarrollo se debe contar con un cronograma de ejecución de los controles anuales, las fichas técnicas de los productos químicos a utilizar, la certificación de idoneidad del proveedor experto en control de plagas y la evidencia de los controles ejecutados. En la medida de lo posible, se debe adelantar una caracterización de los puntos críticos para el control de plagas.

4.3.3. Programa de abastecimiento de agua. Los servicios de alimentación deben garantizar la disponibilidad de agua potable, la cual debe estar certificada al inicio de cada semestre. La calidad del agua se debe monitorear periódicamente mediante controles de pH y cloro residual y dejar registro de ello. Así mismo, los servicios de alimentación deben promover prácticas de ahorro y cuidado del agua para reducir el impacto ambiental.

Los servicios de alimentación dispondrán de un tanque de agua con capacidad suficiente para atender como mínimo las necesidades correspondientes a un (1) día de producción, el cual debe estar debidamente protegido para evitar la contaminación y contar con los registros de limpieza y desinfección a realizar mínimo una vez por semestre.

En las sedes donde no exista servicio de acueducto o fuentes públicas autorizadas, es obligatorio el uso de agua potable embotellada para la preparación de alimentos en el servicio.

4.3.4. Programa de manejo de residuos sólidos y líquidos. Los servicios de alimentación deben contar con un lugar para la disposición temporal de residuos sólidos, el cual debe ser evacuado a diario y en la frecuencia que demande el volumen de residuos. Este también debe contar un diagrama de flujo de la ruta sanitaria para evitar contaminación cruzada, asegurando las rutas de disposición y la separación desde la fuente de los residuos sólidos orgánicos y no orgánicos y de los residuos líquidos tipo grasa, cuidando que no se cruce con la materia prima y los productos terminados. Se hace necesaria la cuantificación de cada uno de los residuos, la capacitación del personal para el manejo de la limpieza y desinfección de las trampas de grasa y los sistemas de almacenamiento temporal, así como el diligenciamiento de los registros correspondientes.

En los servicios de alimentación de la Universidad Nacional de Colombia, se deben desarrollar estrategias para el adecuado aprovechamiento de los residuos en actividades como reciclaje y compostaje, desestimular el uso y consumo de plásticos, así como promover la separación de residuos por parte de los usuarios en las áreas de disposición de menaje.

4.4. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN.

Todos los procesos de elaboración de alimentos deben contar con materias primas, envases, embalajes y condiciones de preparación de forma tal que eviten la contaminación de los alimentos, de acuerdo a lo descrito en el capítulo IV de la Resolución 2674 de 2013 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

4.4.1. Materias Primas e insumos: La recepción de las materias primas e insumos debe hacerse teniendo en cuenta la Resolución 5109 de 2005, 1506 de 2011 y 683 de 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que la complementen, modifiquen o sustituyan y demás lineamientos establecidos en la normatividad legal vigente.

Todos los productos utilizados en la preparación de alimentos, deben tener una ficha técnica, ser revisados previamente a su uso y sometidos a proceso de limpieza con agua potable y desinfección. En caso de estar



congelados se hace necesario descongelar a una velocidad controlada y almacenar, en caso de ser necesario, en condiciones que eviten su contaminación en depósitos diferentes al producto terminado.

Se hace necesario que la Universidad establezca horarios para la recepción de proveedores, que faciliten la actividad y favorezcan los procesos de acuerdo a las condiciones de espacio, refrigeración y congelación.

4.4.2. Envases y embalajes: Los envases y embalajes de los productos de alimentos utilizados en las preparaciones deben garantizar la inocuidad y proteger el alimento. Deben estar en buen estado, limpios y desinfectados y almacenados correctamente para impedir su deterioro y evitar contaminación.

4.4.3. Fabricación: Las operaciones de preparación de alimentos deben desarrollarse en condiciones sanitarias óptimas de limpieza y conservación para lo cual se deben llevar controles de tiempo, temperatura y pH entre otros y control de procesos de congelación, refrigeración y tratamientos térmico, así como también se deben hacer controles físicos, químicos, microbiológicos y organolépticos.

Los alimentos que por su naturaleza son más susceptibles al deterioro, se deben conservar durante todo el proceso productivo de tal manera que se evite la proliferación de microorganismos. Los alimentos fríos deben conservar una temperatura entre 2 y 4 grados centígrados y los alimentos calientes por encima de 60 grados centígrados. En caso de utilizar hielo, este debe estar preparado con agua potable. Los productos rotulados como “no conformes” no deben volver a las áreas de preparación.

Los procesos de preparación de alimentos deben hacerse de una forma secuencial para disminuir retrasos y evitar así el deterioro y contaminación de la materia prima. La infraestructura debe favorecer estos procesos.

4.4.4. Prevención de la contaminación cruzada: Los servicios de alimentación deben adoptar medidas para evitar la contaminación por contacto directo o indirecto de producto terminado con materias crudas. También se deben garantizar las medidas para que los manipuladores de alimentos no entren en contacto con producto terminado sin la debida protección necesarias (dotación) y las precauciones higiénicas (lavado de manos y uso de tapabocas y cofia). Igualmente, la infraestructura debe favorecer la secuencia lógica del proceso productivo para evitar el cruce de flujos y así la contaminación.

Los equipos y utensilio que entren en contacto con materias primas contaminadas deben limpiarse y desinfectarse antes de su nuevo uso.

PARAGRÁFO. En el anexo 6 se presenta una propuesta de lista de chequeo para la verificación del Componente de Condiciones Higiénico Sanitarias, el cual se debe ejecutar con una periodicidad mensual sin previo aviso al operador y al grupo de colaboradores. Cuando el servicio sea prestado por un tercero, se sugiere que el porcentaje de cumplimiento esté sujeto a la orden de pago de los servicios suministrados.

Con el fin de dar cumplimiento al Componente de Condiciones higiénico sanitarias-CHS, se hace necesario retroalimentar al operador y al equipo de colaboradores acerca de los resultados del seguimiento adelantado y diligenciar un formato de plan de mejoramiento con todos los actores involucrados. En el anexo 7 se presenta una propuesta de formato de plan de mejoramiento para este componente.

4.5. Lineamientos específicos del Aseguramiento y control de la calidad.



Los establecimientos dedicados a la preparación y venta de alimentos dentro de los campus de las sedes de la Universidad deben contar con:

Un sistema de gestión de la calidad que evite los defectos evitables en los alimentos y disminuya los defectos naturales, evitando y minimizando los riesgos a la salud de los integrantes de la comunidad universitaria. Este sistema debe tener un enfoque preventivo y debe incluir actividades durante todo el proceso productivo, desde la recepción de la materia prima hasta la distribución.

Para lo anterior, los establecimientos deben contar con fichas técnicas de productos, así como con criterios de aceptación y rechazo de materias primas y deben tener todos sus procesos y procedimientos documentados.

4.5.1. Planes de Muestreo: para lo cual deberán contratar con un laboratorio que cumpla la Resolución 16078 de 1985 del Ministerio de Salud y Protección Social y las normas que la modifiquen, complementen o sustituyan. Este plan de muestreo debe hacerse, una vez por semestre y debe incluir una muestra de superficie, ambiente, frotis e manos de un manipulador, un alimento de alto riesgo microbiológico (fuente de proteína) y muestra de alimentos crudos (ensalada o jugo).

Como medida de seguridad el operador deberá contar a diario con muestras de referencia del menú entregado, las cuales debe conservarse en congelación por 72 horas. Estas muestras deben tener como mínimo 100 gramos o 100 cc, estar rotuladas y disponibles para los interesados, en caso de una posible enfermedad transmitida por alimentos-ETA.

4.5.2. Personal Idóneo: Se debe contar con personal técnicamente calificado durante el 100 % del tiempo de las actividades del proceso productivo: Este personal debe tener capacitación continua del en temas de calidad.

PARÁGRAFO. Todos los operadores del suministro de alimentación en la Universidad deberán contar con los manuales de procesos y procedimientos documentados y los registros que soportan su implementación. En caso de que los operadores que no cuenten con un sistema de gestión de la calidad documentado, estos deberán adoptar e implementar los formatos incluidos en los Anexos 8,9,10,11,12,13,14,15, y 16.

5. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DEL COMPONENTE DE EDUCACIÓN ALIMENTARIA

Por tratarse la Universidad Nacional de Colombia una institución de educación, se hace necesario que esta promueva hábitos alimentarios saludables a la comunidad universitaria.

La Organización Mundial de la Salud – OMS – considera que una Institución de Educación Superior Saludable es aquella que “incorpora la Promoción de la Salud a su proyecto educativo y laboral con el fin de propiciar el desarrollo humano y mejorar la calidad de vida de quienes allí estudian o trabajan y, a la vez, formarlos para que actúen como modelos o promotores de conductas saludables a nivel de sus familias y de la sociedad en general”.

La Ley 1355 de 2009, por cual se define la obesidad y las enfermedades asociadas a ésta como una prioridad de salud pública, establece que los establecimientos educativos públicos deberán desarrollar estrategias para la promoción de una alimentación balanceada y saludable de acuerdo con las características culturales de las diferentes regiones de Colombia y deben adoptar un Programa de Educación Alimentaria para promover una alimentación balanceada y saludable.



La citada Ley establece, además, que las instituciones educativas públicas y privadas que suministren el servicio de alimentación de manera directa o a través de terceros, deberán ofrecer una diversidad de alimentos que cubran las necesidades nutricionales de su comunidad, velando por la calidad de los alimentos que se ofrecen y de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social.

Teniendo en cuenta lo anterior se definen las siguientes estrategias para la promoción de hábitos alimentarios saludables:

5.1. ESTRATEGIA DE TRABAJO EN EQUIPO:

Busca conformar un equipo interdisciplinario que involucre diferentes áreas y dependencias de la Universidad como salud, cultura, actividad física y deporte, con el fin de adelantar campañas de sensibilización y adherencia a hábitos alimentarios saludables.

5.2. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN:

Orientadas a producir y divulgar piezas comunicativas físicas y virtuales, a través de los medios institucionales masivos, los correos personales, carteleras y redes virtuales, De igual forma, dar a conocer la minuta patrón y el ciclo de menús, para que la comunidad universitaria sea veedora de su cumplimiento.

5.3. ESTRATEGIAS DE FORMACIÓN.

Proponer e implementar contenidos y asignaturas en pregrado y posgrado, cátedras magistrales, seminarios, foros, conversatorios, talleres de cocina y demás actividades académicas, sobre temas de promoción de hábitos alimentarios saludables.

5.4. ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN DE INTERVENCIÓN DE RIESGOS.

La Universidad, a través del Área de Salud de la Dirección de Bienestar Universitario de Sede o quien haga sus veces, procurará la detección e intervención de factores de riesgo que afecten la salud nutricional de los estudiantes especialmente de aquellos que reciben el apoyo alimentario, con el fin de adelantar actividades encaminadas a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

5.5. ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN.

Consiste en incluir y supervisar la implementación para el apoyo alimentario estudiantil del modelo de minuta o menú patrón para cada tiempo de comida y el modelo de ciclo de menús, el cual debe quedar explícito en los acuerdos de voluntades que se suscriban con los operadores externos, al igual que dejar explícito en dichos acuerdos, la obligación de incluir productos para cubrir las necesidades energéticas y de macronutrientes de la comunidad estudiantil y prevenir la malnutrición. Al igual debe especificarse que se procurará, aumentar el consumo de fibra y evitar alimentos embutidos y enlatados y disminuir consumo de azúcar.

6. LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DEL COMPONENTE DE SERVICIO

Para garantizar la satisfacción de los usuarios de los servicios de alimentación en la Universidad, es indispensable contar con un sistema de servicio estructurado y funcional, para los cual es necesario integrar los siguientes elementos:

6.1. INSTRUMENTOS DEL SERVICIO.

Este subcomponente incluye las herramientas a tener en cuenta para el servicio, estudios de mercado, indagar sobre las expectativas del servicio, contar con protocolo de atención al usuario, mecanismos para evaluar la satisfacción de los usuarios, estrategias de comunicación, procedimientos para manejo de objeciones e



identificación de oportunidades de mejora.

6.2. SOPORTE FÍSICO.

Este subcomponente hace referencia a los objetos físicos necesarios en el área de distribución para la prestación del servicio e incluye menaje, sillas, mesas, habladores, horarios, iluminación, música, ambientación y canecas para disposición de residuos.

6.3. PRODUCTO.

Este subcomponente hace referencia a las características propias de las preparaciones, exhibición y distribución de líneas de servicio, disponibilidad de componentes del menú patrón en cada uno de los tiempos de comida durante todo el servicio, control de precios, presentación armónica de las preparaciones que incluye color atractivo y textura.

6.4 PERSONAL DE CONTACTO.

Este subcomponente hace referencia a las actividades necesarias a desarrollar con en personal manipulador del servicio para mejorar la experiencia. Algunas de estas características son dotación, buenas prácticas de manufactura, cumplimiento de los requisitos sanitarios de fabricación y expresión de información completa de las preparaciones en el servicio.

PARAGRÁFO. En el anexo 17, se presenta una propuesta de lista de chequeo para la verificación del cumplimiento del Componente de Servicio, el cual se debe ejecutar con una periodicidad bimensual sin previo aviso al operador y al grupo de colaboradores.

Con el fin de dar cumplimiento al Componente de Servicio, se hace necesario retroalimentar al operador y al equipo de colaboradores acerca de los resultados del seguimiento adelantado y diligenciar un formato de plan de mejoramiento con todos los actores involucrados. En el anexo 18, se presenta la propuesta de formato de plan de mejoramiento para este componente.

Elaboró:	Dirección Nacional de Bienestar Universitario y Departamento de la Nutrición Humana	Revisó:	Comité Nacional de Directores de Bienestar Universitario	Aprobó:	Consejo de Bienestar Universitario
Cargo:	N.A	Cargo:	N.A	Cargo:	N.A
Fecha:	De marzo de 2016 a septiembre de 2017	Fecha:	Septiembre 2017	Fecha:	Noviembre de 2017

Macroproceso Bienestar Universitario
Proceso Bienestar Universitario
Lineamientos para la prestación de servicios
de alimentación en la Universidad Nacional de Colombia



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA