



PLAN FORMATIVO	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS
CÓDIGO PLAN FORMATIVO	PF0590
SECTOR	GASTRONOMÍA, HOTELERÍA Y TURISMO
SUB SECTOR	GASTRONOMÍA
AREA	Gastronomía, hotelería y turismo
SUB AREA	Gastronomía
ESPECIALIDAD	Higiene y manipulación de alimentos
PERFILES ASOCIADOS	MANIPULADOR(A) DE ALIMENTOS
NIVEL CUALIFICACION	Nivel 2
MODALIDAD PRESENCIAL / NO PRESENCIAL (ONLINE)	BLENDED LEARNING, NO TODOS LOS MÓDULOS SON ADAPTABLES A MODALIDAD ONLINE.
DESCRIPCIÓN DE LA OCUPACIÓN Y CAMPO LABORAL ASOCIADO	Realiza las labores de soporte de preparación, reelaboración y presentación de elaboraciones culinarias sencillas. Su campo ocupacional es en empresas gastronómicas de diverso tamaño como también en hoteles, casinos institucionales y empresas de producción industrial de alimentos.
VERSIÓN N°	3
N° RESOLUCIÓN	2294
FECHA DE RESOLUCIÓN	05-05-2023

REQUISITOS OTEC	Sin requisitos especiales.
INSTRUMENTO HABILITANTE PARTICIPANTE	Sin Instrumento habilitante.

REQUISITOS DE INGRESO AL PLAN FORMATIVO	Educación Básica completa, preferentemente.
COMPETENCIA DEL PLAN FORMATIVO	Realizar las operaciones de preparación, reelaboración y presentación de elaboraciones culinarias sencillas aplicando técnicas y normas básicas de manipulación y conservación de alimentos, según protocolos de la empresa y normativas legales vigentes.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



NÚMERO DE MÓDULOS	NOMBRE DEL MÓDULO	HORAS DE DURACIÓN
Módulo N°1	ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA BODEGA	55,00
Módulo N°2	LIMPIEZA, DESCONGELACIÓN Y RETERMALIZACIÓN DE LOS ALIMENTOS	60,00
Módulo N°3	ATENCIÓN Y RELACIÓN CON CLIENTES	35,00
TOTAL DE HORAS		150,00

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE



MÓDULO FORMATIVO N° 1		
Nombre	ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LA BODEGA	
N° de horas asociadas al módulo	55,00	
Código Módulo	MA01569	
Perfil ChileValora asociado al módulo	MANIPULADOR(A) DE ALIMENTOS / P-5600-9412-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	INGRESAR Y ALMACENAR INSUMOS / U-5600-9412-002-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Controlar el almacenaje de alimentos en bodega, de acuerdo a normas de higiene y sanitarias vigentes.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Realizar procesos de recepción y despacho de productos de la bodega, conforme la reglamentación sanitaria de los alimentos.	1.1. Recepciona los insumos, de acuerdo a protocolos y procedimientos del recinto. 1.2. Verifica la fecha de vencimiento y estado de conservación de cada insumo, previo a su despacho.	1. Reglamentación sanitaria de los alimentos: Procedimientos a seguir para la recepción de productos: revisión de mercadería; revisión de guías de despacho. Sistemas de control y registro de entrada y salida de productos. Mecanismos de control de almacenaje de alimentos refrigerados y congelados: condiciones de conservación; temperaturas requeridas; tiempos de conservación y fechas de vencimiento.
2. Controlar el stock en bodega, de acuerdo a protocolos y procedimientos del recinto.	2.1 Define la ubicación de los productos en la zona de almacenamiento, considerando rotación de inventario. 2.2 Controla el proceso de transporte de los productos hasta su ubicación designada de almacenaje, respetando normativa de higiene y seguridad del recinto. 2.3 Actualiza el stock de la bodega, según el ingreso o salida de un producto.	2. Concepto de rotación de inventario: Criterios de almacenamiento de productos, de acuerdo a su caducidad y rotación de inventario. Técnicas de almacenamiento de insumos. Tipos de vehículos utilizados para el traslado de productos al interior de una bodega: grúas horquilla; carros de arrastre; transpaletas; apiladores. Condiciones de seguridad requeridas para el transporte de productos al interior de una bodega. Sistemas de control de stock de productos.
3. Controlar la higiene y sanitización al interior de la bodega, según reglamentación sanitaria de los alimentos.	3.1 Verifica la limpieza y desinfección de la bodega, de acuerdo a protocolos y procedimientos del recinto. 3.2 Verifica la existencia de restos de alimentos en el suelo, destinado a mantener la limpieza del recinto. 3.3 Supervisa el cumplimiento de la normativa vigente, en el tratamiento de desechos alimentarios.	3. Elementos y productos de higiene permitidos en el sector gastronómico para la higiene de bodegas: Procedimientos de higiene y sanitización de bodegas, de acuerdo a la normativa legal vigente. Tratamiento de desechos alimentarios. Desperdicios y disposición de contenedores.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
*Formación académica como profesional del área de	*Formación académica como Técnico de Nivel Superior	*Experiencia laboral en el área de manipulación y

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

Alimentos, con título. *Experiencia laboral en el área de manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.	del área de Alimentos, con título. *Experiencia laboral en el área de manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.	almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo seis años, demostrable. *Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<ul style="list-style-type: none"> * Sala que cuente con al menos 1,5 m2 por participante. Debe contar con: puestos de trabajo individuales; escritorio y silla para el facilitador; elementos de seguridad mínimos; sistema de calefacción y ventilación. * Sala multiuso, acondicionada para realizar las actividades prácticas, contemplando las normas de seguridad apropiadas para cada actividad. * Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres para clases en aula y prácticas. * Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas. * Bodega simulada. 	<ul style="list-style-type: none"> * Proyector multimedia. * Notebook o PC, para uso del facilitador. * Telón. * Pizarra. * Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes. * Equipo de seguridad, uno por participante, compuesto por: zapatos de seguridad; pechera; pantalones y polera; polar con manga de tres cuartos; cofia o malla para pelo; mascarilla; gorro de cocina; guantes. 	<ul style="list-style-type: none"> * Set de oficina, uno por participante, compuesto por: carpeta o archivador; cuaderno o croquera; lápiz pasta; lápiz grafito; goma de borrar; líquido corrector; regla. * Plumones para pizarrón. * Lista de participantes. * Manual para el participante que contemple los contenidos del plan formativo. * Manual de procedimientos. * Manual de maquinarias. * Protocolos de utilización. * Fichas técnicas de productos de cocina. * Materias primas: * Insumos varios para la recepción en bodega, como harinas, frutos secos, productos congelados, frutas y verduras, etc. * Materiales de limpieza: químicos de limpieza industriales; bolsas de basura; papel desechable; basureros.

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

MÓDULO FORMATIVO N° 2		
Nombre	LIMPIEZA, DESCONGELACIÓN Y RETERMALIZACIÓN DE LOS ALIMENTOS	
N° de horas asociadas al módulo	60,00	
Código Módulo	MA01570	
Perfil ChileValora asociado al módulo	MANIPULADOR(A) DE ALIMENTOS / P-5600-9412-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	LIMPIAR Y DESCONGELAR ALIMENTOS / U-5600-9412-003-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Realizar la limpieza, corte y descongelación de los alimentos.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO SOLO PUEDE SER EJECUTADO DE FORMA PRESENCIAL.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Aplicar técnicas de limpieza y preparación de alimentos, de acuerdo a procedimientos del sector gastronómico.	1.1 Aplica técnicas de higiene y desinfección de alimentos, de acuerdo a su naturaleza y tipo de preparación. 1.2 Realiza operaciones de pesaje de alimentos, según lo señalado en ficha técnica. 1.3 Aplica técnicas de corte, según medidas de seguridad requeridas.	1. Técnicas de limpieza y preparación de alimentos: Pesaje y medición de ingredientes. Uso de la balanza y la pesa. Elementos y productos de higiene y sanitización permitidos en el sector gastronómico. Utensilios requeridos para la higiene y sanitización de alimentos. Técnicas de limpieza y desinfección de alimentos. Utensilios y equipos de corte y trozado de alimentos. Técnicas de corte y trozado de alimentos. Normativa de seguridad aplicada al sector gastronómico.
2. Realizar descongelación y re-teremalización de alimentos, de acuerdo a procedimientos del sector gastronómico.	2.1 Realiza el control de temperatura de la cadena de frío de los alimentos, según normativa vigente. 2.2 Verifica fecha de vencimiento productos congelados, considerando normas de calidad del rubro de alimentos. 2.3 Aplica técnicas de descongelación y re-teremalización según tipo de alimento. 2.4 Chequea el estado de alimentos descongelados, respetando las normas de calidad del sector gastronómico.	2. Descongelación y reteremalización de alimentos: Elementos de una cadena de frío de acuerdo a características de los productos. Mecanismos de conservación según tipos de alimentos. Períodos máximos de duración alimentos congelados, de acuerdo a su naturaleza. Manual de temperaturas requeridas para la conservación de productos congelados. Sistemas de control de temperatura en productos de fácil contaminación, como por ejemplo: lácteos, pescados y mariscos. Técnicas de descongelación de productos. Mecanismos de verificación del estado de alimentos descongelados.
3. Aplicar técnicas de higiene y orden, respetando normativa sanitaria pertinente al sector gastronómico.	3.1 Identifica los elementos de aseo disponible y permitido para la sanitización, conforme a la normativa legal vigente. 3.2 Aplica técnicas de limpieza y sanitización de zonas de trabajo antes de su utilización, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector gastronómico. 3.3 Realiza la higiene y desinfección de los utensilios y	3. Aplicar técnicas de higiene y orden para sector gastronómico: Técnicas de limpieza y mantenimiento de utensilios y equipos de trabajo. Técnicas de limpieza y mantenimiento de zonas de trabajo. Técnicas de control de mermas y libro de registro. Desperdicios y disposición de contenedores. Técnicas de almacenamiento de alimentos. Técnicas de rotulación de

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

	<p>equipos de trabajo destinados a la manipulación de alimentos, de acuerdo a protocolos y procedimientos del sector gastronómico.</p> <p>3.4 Desecha los desperdicios y mermas de alimentos, en contenedores dispuestos para ello.</p> <p>3.5 Aplica técnicas de almacenamiento y rotulación destinadas a mantener cadena de frío y evitar la contaminación cruzada.</p>	alimentos. Técnicas de prevención de contaminación cruzada.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3
<p>*Formación académica como profesional del área de Alimentos, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área de Alimentos, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de la manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Experiencia laboral en el área de la manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo seis años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>* Sala que cuente con al menos 1,5 m2 por participante. Debe contar con: puestos de trabajo individuales; escritorio y silla para el facilitador; elementos de seguridad mínimos; sistema de calefacción y ventilación.</p> <p>* Sala multiuso, acondicionada para realizar las actividades prácticas, contemplando las normas de seguridad apropiadas para cada actividad.</p> <p>* Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres para clases en aula y prácticas.</p> <p>* Señalética de seguridad en recintos para las clases en aula y para las prácticas.</p> <p>* Bodega simulada.</p>	<p>* Proyector multimedia.</p> <p>* Notebook o PC, para uso del facilitador.</p> <p>* Telón.</p> <p>* Pizarra.</p> <p>* Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes.</p> <p>* Equipo de seguridad, uno por participante, compuesto por: zapatos de seguridad; pechera; pantalones y polera; polar con manga de tres cuartos; cofia o malla para pelo; mascarilla; gorro de cocina; guantes.</p> <p>* Cámara de frío.</p>	<p>* Set de oficina, uno por participante, compuesto por: Carpeta o archivador. Cuaderno o croquera. Lápiz pasta. Lápiz grafito. Goma de borrar. Líquido corrector. Regla.</p> <p>* Plumones para pizarrón.</p> <p>* Lista de participantes.</p> <p>* Manual para el participante que contemple los contenidos del plan formativo.</p> <p>* Manual de procedimientos.</p> <p>* Manual de maquinarias.</p> <p>* Protocolos de utilización.</p> <p>* Fichas técnicas de productos de cocina.</p> <p>* Materias primas: Insumos varios para la recepción en bodega, como harinas, frutos secos, productos congelados, frutas y verduras, etc.</p> <p>* Materiales de limpieza: Químicos de limpieza industriales Bolsas de basura Papel desechable</p> <p>* Basureros.</p>

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

MÓDULO FORMATIVO N° 3		
Nombre	ATENCIÓN Y RELACIÓN CON CLIENTES	
N° de horas asociadas al módulo	35,00	
Código Módulo	MA01571	
Perfil ChileValora asociado al módulo	MANIPULADOR(A) DE ALIMENTOS / P-5600-9412-001-V03.	
UCL(s) ChileValora relacionada(s)	GESTIONAR SERVICIO AL CLIENTE, SEGÚN PROTOCOLO DE LA EMPRESA / U-5600-9412-004-V01.	
Requisitos de ingreso	Educación básica completa, preferentemente.	
Competencia del módulo	Atender a clientes, de acuerdo a las normativas y estándares de calidad generalmente utilizados en el sector.	
Adaptabilidad a modalidad no presencial	ESTE MÓDULO PUEDE SER ADAPTADO POR EL EJECUTOR PARA DESARROLLO ONLINE.	
APRENDIZAJES ESPERADOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	CONTENIDOS
1. Identificar los requisitos presentación personal comúnmente exigidos para el rubro gastronómico.	1.1 Reconoce el protocolo de presentación del uniforme exigido (indumentaria, calzado, entre otros). 1.2 Reconoce pautas de presentación personal de acuerdo a procedimientos y normativa del sector.	1. Características del uniforme comúnmente utilizado para el rubro gastronómico: chaqueta, pantalones, delantal, sombrero, telas y colores permitidos: Tipos de calzado permitidos en el sector: zapatos profesionales. Protocolos de higiene y presentación del uniforme. Pautas de presentación personal comúnmente requeridas en el rubro: limpieza y presentación de manos y uñas, uso de accesorios y joyas, tipos de fragancia permitidos, entre otros. Uso y mantención del cabello para una correcta producción gastronómica.
2. Atender los requerimientos de clientes, de acuerdo a protocolos de calidad de servicio.	2.1 Identifica técnicas de atención a clientes, de acuerdo a su tipología y características. 2.2 Aplica técnicas de escucha activa para identificar los requerimientos del cliente. 2.3 Aplica protocolos de atención a clientes.	2. Técnicas de servicio y atención a clientes: Tipos de clientes y sus características. Técnicas de escucha activa para la identificación de requerimientos y necesidades. Técnicas de escucha activa para la identificación de requerimientos del cliente. Protocolos de calidad de servicio en atención a clientes, para el sector gastronómico.
3. Aplica técnicas de resolución de conflictos en la atención a clientes.	3.1 Identifica focos de conflicto en la interacción con clientes. 3.2 Clasifica los tipos de dilemas que puede enfrentar en la atención a clientes. 3.3 Utiliza técnicas de manejo de conflictos y de negociación. 3.4 Identifica situaciones de conflicto en las que requiere apoyo de jefatura.	3. Focos de conflicto en la atención a clientes: Clasificación de conflictos y tipos de soluciones existentes. Técnicas de manejo y solución de quejas y reclamos de clientes: herramientas necesarias, apoyo de jefatura, listado telefónico de emergencias, entre otros. Técnicas de negociación.
PERFIL DEL FACILITADOR		
Opción 1	Opción 2	Opción 3

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE

<p>*Formación académica como profesional del área de Alimentos, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Formación académica como Técnico de Nivel Superior del área Alimentos, con título.</p> <p>*Experiencia laboral en el área de la manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo tres años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>	<p>*Experiencia laboral en el área de la manipulación y almacenamiento de Alimentos e insumos, de mínimo seis años, demostrable.</p> <p>*Experiencia como facilitador/a de capacitación para personas adultas, de mínimo 250 horas cronológicas, demostrable.</p>
RECURSOS MATERIALES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL MÓDULO FORMATIVO		
Infraestructura	Equipos y herramientas	Materiales e insumos
<p>* Sala de clases, que cuente al menos con 1,5 m² por participante, implementada con: puestos de trabajo individuales que considere pupitre y silla o silla universitaria; escritorio y silla para relator; iluminación adecuada para la sala de clases; sistema de calefacción y ventilación.</p> <p>* Taller adecuado para la cantidad de participantes, que cuente con señalética de seguridad, extintor de fuego clases B y C y botiquín de primeros auxilios.</p> <p>* Bodega materias primas.</p> <p>* Acceso a una cocina en funcionamiento para observar procesos.</p> <p>* Servicios higiénicos separados para hombres y mujeres en recintos para clases en aula y prácticas.</p> <p>* Lavamanos.</p> <p>* Espacio físico habilitado para realizar actividades de aprendizaje en contexto desimulación por los participantes.</p> <p>* Espacio físico adecuado para realizar actividades y ejercicios de desplazamiento.</p>	<p>* Proyector multimedia.</p> <p>* Pizarrón.</p> <p>* Filmadora y/o cámara fotográfica para registrar actividades realizadas por los participantes.</p> <p>* Uniforme de trabajo, uno por participante, compuesto por: chaqueta blanca; pantalón blanco o pie de poole; gorra para el pelo; zapatos con planta antideslizante; pechera o mandil blanco; anteojos de seguridad; guantes de seguridad.</p>	<p>* Set de oficina, uno por participante, compuesto por: carpeta o archivador; cuaderno o croquera; lápiz pasta; lápiz grafito; goma de borrar; líquido corrector; regla.</p> <p>* Pautas de evaluación.</p> <p>* Plumones para pizarrón.</p> <p>* Libro de clases.</p> <p>* Hojas de registro.</p> <p>* Manual del participante que contemple todos los contenidos especificados para este módulo.</p>

EL CONTENIDO DE ESTE DOCUMENTO NO PUEDE SER MODIFICADO SIN LA AUTORIZACIÓN DE SENCE