PLAN DE EVENTUALIDADES EN EL SERVICIO DEALIMENTOS

COMUNIDAD DE CUIDADO HOGAR CASA SANTA MARÍA

AÑO 2025



PRODUCCION

El plan de manejo de eventualidades del servicio de alimentos es un instrumento de gestión para el desarrollo de acciones que permitan garantizar de forma permanente un servicio alimentario y nutricional completo, suficiente, adecuado y equilibrado a las personas atendidas, ante cualquier eventualidad presentada, contiene las medidas técnicas, humanas y organizativas necesarias dar continuidad a las operacionesdel servicio de alimentos de la fundación.

Las situaciones de emergencia son comunes en cualquier servicio de alimentos y se pueden presentar en cualquier momento, por ello se debe contar con planes alternos, para poder dar solución en el menor tiempo posible garantizando la calidad del servicio.

Un Plan de Manejo de eventualidades debe ser realizado de manera exhaustiva sin demasiados detalles, y además característica principal debe ser de fácil lectura y actualizado, considerando siempre que un Plande eventualidades básicamente debe ser de carácter Operativo, donde además debe indicar claramentetodo lo que hay que hacer en caso de manifestarse el imprevisto.

Toda Planificación debe además considerar al personal que participa directamente en ella desde el personal que lo planifica hasta aquellos que operativamente participarían durante el suceso de un imprevisto

OBJETIVO GENERAL

Crear estrategias encaminadas a dar una respuesta óptima y eficaz dentro del menor tiempo posible en el centro ante la imposibilidad de entregar el servicio planeado por la afectación de algún servicio

público (agua, luz, gas) o situación externa no predecible.

ALCANCE

Disponer de un plan de manejo donde se presenten los procedimientos y actividades a desarrollar frente a alguna situación inesperada y que impida el normal funcionamiento del servicio en el centro con el fin de minimizar el impacto a la población objeto, brindando una alternativa igualmente satisfactoria al normal funcionamiento.

La función principal del Plan es permitir que el servicio no se vea afectado a través dealternativas que garanticen la entrega de alimentos de óptima calidad y bajo los parámetros nutricionales estipulados garantizando la inocuidad de estos.

El Plan de eventualidades del servicio de alimentos es semejante a un manual de procedimientos, es necesario que éste documento se mantenga permanentemente al alcance de todo el personal que participa en las actividades que contempla el mismo, esto involucra a toda persona que realice las labores en el servicio, como a la coordinación, profesionales, auxiliares de enfermería y demás personal vinculado al centro; por ello se programarán charlas periódicas con el fin de realizar la respectiva socialización del mismo y cada vez que se realice un ajuste o actualización del mismo.

El plan de eventualidades en alimentos se aplica al servicio que abastece la alimentación a La Comunidad De Cuidado Hogar Casa Santa María.

MARCO TEÓRICO

El plan de manejo de eventualidades es un plan preventivo, predictivo y reactivo. Presenta una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

El plan propone una serie de procedimientos alternativos al funcionamiento normal deun servicio de alimentos, cuando alguna de sus funciones usuales se ve perjudicada por unaeventualidad interna o externa.

El plan de contingencias sigue el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar). Este nace de un análisis del riesgo donde, se identifican aquellas amenazas que puedan afectar la continuidad de un servicio.

Sobre dicha base se seleccionan las contramedidas más adecuadas entre diferentes alternativas, siendo plasmadas en el plan de eventualidades junto con los recursos necesarios para ponerlo en marcha.

El plan debe ser revisado periódicamente. La revisión será consecuencia de un nuevo análisis de riesgo. En cualquier caso, el plan de eventualidades siempre es cuestionado cuando se materializa una amenaza, actuando de la siguiente manera:

- Si la amenaza estaba prevista y las contramedidas fueron eficaces: se corrigen solamente aspectos menores del plan para mejorar la eficiencia.

- Si la amenaza estaba prevista pero las contramedidas fueron ineficaces: debe analizarse la causa del fallo y proponer nuevas contramedidas.

- Si la amenaza no estaba prevista: debe promoverse un nuevo análisis de riesgos. Es posible que las contramedidas adoptadas fueran eficaces para una amenaza no prevista. No obstante, esto no es excusa para evitar el análisis de lo ocurrido.

El plan de contingencia comprende tres sub-planes. Cada uno determina las contramedidas necesarias en cada momento del tiempo respecto a la materialización de cualquier amenaza:

- **El plan de respaldo:** contempla las contramedidas preventivas antes de que se materialice una amenaza.

- **El plan de emergencia**: contempla las contramedidas necesarias durante la materialización de una amenaza, o inmediatamente después. Su finalidad es paliar los efectos adversos de la amenaza.

- **El plan de recuperación**: contempla las medidas necesarias después de materializada y controlada la amenaza. Su finalidad es restaurar el estado normal de la situación.

Por otra parte, el plan no debe limitarse a estas medidas organizativas, también debe expresar claramente:

- Qué recursos materiales son necesarios.
- Qué personas están implicadas en el cumplimiento del plan.
- Cuáles son las responsabilidades concretas de esas personas y su rol dentro del plan.
- Qué protocolos de actuación deben seguir y cómo son.

RESPONSABLES DE CADA ACCIÓN

ACCION	RESPONSABLE
Reacción inmediata frente a la contingencia	Coordinador General Nutricionista –Dietista/Tecnólogo de Alimentos Personal Operativo
Inicio del plan de contingencia.	Tecnólogo de Alimentos Personal operativo
Desarrollo de las acciones del plan.	Tecnólogo de Alimentos Personal operativo
Cierre de las acciones del plan	Coordinador General Nutricionista - Dietista/Tecnólogo de Alimentos Personal Operativo

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE AMENAZAS

AMENAZA	INTERNO	EXTERNO	ANÁLISIS	EVENTO
NATURALES				
 Movimientos Sísmicos		**X**	Durante los últimos años se han presentado Varios movimientos sísmicos de gran magnitud en el mundo, así que es posible que llegue a producirse un movimiento sísmico, pero no se puede predecir cuándo será ni en que magnitud afectará las instalaciones y el funcionamiento del servicio de alimentación de la comunidad de cuidado.	POSIBLE
 . Caída de rayos		**X**	No existe reporte ni antecedentes de caída de rayos en el centro de protección, sin embargo, puede llegar a ocurrir, aunque este evento no se puede relacionar con alguna afectación en el funcionamiento del servicio de alimentación.	POSIBLE
 Inundaciones		**X**	No se han identificado sucesos al respecto en la historia del Centro de Protección debido a lluvias o eventos parecidos; adicional, no hay fuentes fluviales cercanas que generen posible riesgo.	POSIBLE
 Electricidad	**X**	**X**	La respuesta viable ante esta contingencia es el traslado de los alimentos a otras unidades operativas que funcionan en el área de FUMDIR, manteniendo la cadena de frio en congeladores y refrigeradores ,	PROBABLE

 Agua potable		**X**	El centro cuenta con un tanque de almacenamiento de agua, que son lavados y desinfectados cada 6 meses según protocolos orientados por la SDIS. Esta cantidad de agua alcanzaría en promedio para cubrir 1 día del requerimiento del servicio en la unidad operativa. En caso de prolongarse el racionamiento de agua, se llamará a la empresa del Acueducto para solicitar el abastecimiento mediante carros transportadores de agua. Las repercusiones operativas en el servicio de alimentos por falta del recurso agua radicarían en los procesos de limpieza y desinfección de la planta física, pre alistamiento de alimentos y en la elaboración de la minuta establecida. La respuesta viable ante la carencia de este líquido es el uso del agua de los tanques de almacenamiento y la compra de esta en bolsa, bebidas como avena instantánea, leche líquida, jugos empacados entre otras bebidas, durante el tiempo requerido. Las implicaciones financieras radican en la compra de las bebidas ya mencionadas para las diferentes preparaciones y durante el tiempo que se permanezca sin el servicio de agua, de igual forma se contemplarían los costos para la realización de las correcciones pertinentes si el daño es interno. Los efectos de la falla del servicio de agua acarrearían que los procesos de limpieza y desinfección se modificaran en cuanto a su frecuencia con que se deben realizar.	PROBABLE
 Gas	**X**	**X**	El funcionamiento de la estufa de la institución depende del servicio de gas domiciliario, por lo cual la suspensión del servicio afectaría el funcionamiento del servicio de alimentación. Como medidas de prevención ante esta contingencia se cuenta con la revisión gasodoméstico de todo el inmueble incluyendo el servicio de alimentos y su aprobación, realizada por GAS NATURAL.	PROBABLE

AMENAZA	INTERNO	EXTERNO	ANÁLISIS	EVENTO
SOCIAL				
 Paros		**X**	Los paros de diferente índole son eventos comunes en la ciudad de Bogotá, y durante el último año se han presentado con frecuencia. La afectación en el servicio de alimentación se presentaría al dificultarse el traslado de Materia Prima que se requiere para el servicio de alimentación.	INMINENTE
Terrorismo 		**X**	Los eventos de terrorismo son frecuentes en el país y se contemplan desde hurtos, secuestros, explosiones, masacres y otros, que son difíciles de predecir y controlar el nivel de afectación que pudiese llegar a tener en el suministro de alimentos para esta comunidad de cuidado.	PROBABLE
TECNOLÓGICOS				
 Fallas en equipos	**X**		No se han presentado fallas en los equipos que afecten el funcionamiento del servicio, pero existe la posibilidad de daño de alguno de ellos, ya sea de refrigeración, licuadoras entre otros y en caso de presentarse se tiene previsto su reemplazo.	POSIBLE
 Incendios	**X**	**X**	Las repercusiones operativas en el servicio de alimentos en caso de incendio radicarían en el manejo de las minutas dentro del servicio de alimentos en cuanto a su preparación y entrega oportuna de los mismos, además del daño físico y de personal que esté dentro del servicio en el momento de aparición de dicha situación. • La respuesta viable ante la aparición de un incendio será el manejo adecuado del extintor multipropósito que se encuentra en el servicio de alimentos, de acuerdo a la causa que provocó la situación se llamará a la estación de bomberos más cercana a la comunidad de cuidado. • Las implicaciones financieras inicialmente serian la compra y provisión de alimentos preparados para los usuarios. • Analizar las consecuencias en la planta física y equipos para su debido arreglo o remplazo.	POSIBLE

			• Analizar y actuar como prioridad frente a la situación y consecuencias o accidentes ocurridos al personal operativo y usuarios, si es necesario realizar el traslado a la unidad de atención médica más cercana Hospital de Suba, se activará la correspondiente ruta de ARL. • Valorar los efectos en otros servicios estos varían según la extensión del fuego y podrían ser no notorios o que requieran evacuación. Los incendios pueden originase de manera interna o externa y no hay ninguna razón científica y comprobable que indique que esto no pueda llegar a ocurrir.	

EVENTO	**PLAN DE EVENTUALIDADES**
NATURALES	
 Movimientos sísmicos e Inundaciones	**Durante evento (momento inmediato y las primeras 12 horas):** Si el evento ocurre durante el tiempo de producción de alimentos, se prioriza evitar las lesiones del personal que labora en el servicio de alimentos. Procurar proteger instrumentos y utensilios del área de preparación. Si este es de magnitud moderada o grave se realizará la respectiva evacuación del área, teniendo presente si es posible sacar algunos alimentos que puedan ayudar como medida de contingencia futura (galletas- jugos- Frutas industrializados). **Posterior al evento:** Si las condiciones de infraestructura impiden la producción de alimento en el Centro de Protección, la producción de la alimentación se apoyará desde alguna de las cocinas de FUMDIR o de SDIS, las cuales cuentan con la infraestructura adecuada para tal fin, el traslado de la alimentación desde allí se hará en empaques desechables en paquetes individuales. El menú se brindará con los mismos componentes delmenú patrón, se cambiará sopa por porción de fruta entera que evite manipulación y de igual manera se realizará en caso del jugo o se utilizará jugo industrializado, Para el cumplimiento de lo anterior, la comunidad de cuidado cuenta conreserva de alimentos para 1 día de alimentos perecederos y 2 días de alimentos no perecederos o más dependiendo del día de la semana en que se hace la recepción del pedido, puede ser hasta de una semana. **Nota:** Si el evento es de gran magnitud, que cause daño estructural del servicio de alimentos, se priorizaran las acciones el primer día a mitigar el hambre (se ofrecerán galletas y jugo Industrializado, frutas.) al mismo tiempo se creara brigada para evaluar la posibilidad de continuar trabajando dentro del servicio de alimentos de la comunidad Santa María, en caso de no ser posible, nos apoyaremos en el servicio de alimentación que este habilitado en FUMDIR para continuar laborando.

SERVICIOS	
Agua potable	Verificar la fuente que ocasionó la falla del acueducto para, lo cual se procederá a cerrar el registro del agua del servicio de alimentos para evitar posibles pérdidas del recurso hídrico y/o se verifique la causa. El suministro de agua lo hace la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. La comunidad de cuidado cuenta con un tanque de almacenamiento de 1000 litros de agua que son lavados y desinfectados cada 6 meses, cumpliendo así con la normatividad para el almacenamiento de agua, este cubrirá las primeras 24 horas de funcionamiento del servicio de alimentos, si posterior a este tiempo no se ha restablecido el servicio de agua se hace contacto a la línea 116 o (601)2118877 acueducto suba, numero de emergencia para realizar el abastecimiento por medio de carro tanques. En caso de aviso previo por parte del acueducto se realizará recolección de agua en contenedores 8 a 10 litros y una olla de 100 litros. De ser necesario según la duración de la eventualidad se usarán platos, vasos y cucharas desechables y se recurrirá a la compra de agua empacada para la preparación de jugos, comidas y demás. Abrir los registros y posteriormente se dejarán las llaves abiertas por 2 minutos para eliminar las aguas oscuras y restos contenidos en las tuberías.
 Electricidad	Como medidas de prevención ante esta eventualidad se tiene en cuenta los siguientes aspectos: Se hace verificación periódica de todos los elementos eléctricos que se encuentren dentro del servicio de alimentos como son licuadora, refrigeradores y congeladores con el fin de verificar el buen estado de estos. Se realiza mantenimiento preventivo de los elementos eléctricos dentro del servicio como son tomas de luz, conexiones eléctricas, entre otros. Contactar a la persona de mantenimiento de la fundación quien verificará el punto donde se encuentra el posible daño en caso de ser un problema interno de conexión se procederá a realizar el mantenimiento de este, al ser una causa externa se realiza la comunicación con la empresa de Energía ENEL, para confirmar la solución de este llamando al número 601)5115115 o en caso de ser una emergencia 115 Disminuir el abrir las neveras y congeladores para conservar mayor tiempo el frio de las mismas y evitar el traslado de los alimentos si el tiempo es menor. En cuanto a la preparación de jugos estos serán cambiados por jugo de naranja, mandarina, patilla que no necesitan de electricidad para prepararse y en caso de no contar con estos alimentos se utilizarían jugos instantáneos. Si el evento se prolonga por más de tres horas se recurrirá a los proveedores de cárnicos para que retiren los productos y evitar la interrupción de la

	cadena de frío. Se suministrará la misma minuta que se encuentra establecida. Si el racionamiento es por más de 6 horas se realizará ajuste a menú y solicitará apoyo de planta eléctrica para evitar daño de materia prima en refrigeración. Una vez restablecida la electricidad, si fue por corto tiempo y no se afectó el proceso de congelación es sencillamente conectar los electrodomésticos, si el periodo sin energía se extiende se dará reingreso a los alimentos a las neveras y congeladores previamente conectados y aseados y a la temperatura adecuada.
 Gas	En caso de presenta se suspensión del servicio de gas domiciliario se afectará la prestación del servicio por imposibilidad de realizar cocción de alimentos, ante esta situación si no se cuenta con el servicio de gas natural se implementarán las siguientes acciones: • Cerrar todos los registros del gas natural del servicio ubicados detrás de las estufas para evitar el paso de este evitando fugas y riesgos mayores. • Informar a la coordinadora de la comunidad de cuidado la eventualidad presentada. • Comunicar al número Vanti: 601 3078121 y reportar la falla del servicio de Gas Natural en el domicilio solicitando de inmediato su conexiónpor parte de personal capacitado para tal fin, para ello debe reportar el nombre a quien llega la factura del gas natural. • Contactar a la nutricionista encargada del servicio de alimentos para realizar los ajustes requeridos en la minuta establecida. Una vez se tenga reporte por parte de la empresa que presta el servicio del Gas Natural, la naturaleza de la falla y el tiempo de duración del corte, se realizará solicitud al departamento de compras para la compra u obtención de alimentos. . Para restaurar el funcionamiento del servicio de alimentos, una vez se reintegre el servicio de gas natural se abrirán los registros de paso de gas teniendo cuidado con las posibles fugas que se puedan presentar al encender los pilotos de los equipos. Se reanudará con el ciclo de minutas propuesto dando cumplimiento a lo establecido para su implementación y aseguramiento de horarios de tiempos de comida.

SOCIAL	
 Paros	Las situaciones de paro son habitualmente anunciadas por diferentes medios de comunicación, ante esta situación se modificará los horarios de las manipuladoras de servicios de alimentación para garantizar un servicio oportuno y se tendrá reserva de alimentos previo al evento para al menos 3 días, en caso de dificultad en el acceso de alimentos. El menú patrón se dará cumplimiento pero es posible que se intercambien frutas y verduras dependiendo de la disponibilidad. Se pedirá consentimiento de cambio de menú si es requerido.
TECNOLÓGICOS	
 Fallas en equipos	En caso de presentarse falla en los equipos de refrigeración, se solicita en forma inmediata arreglo de estos, en caso que el arreglo duré más de dos horas como primera instancia se solicitará apoyo al servicio de alimentos de FUMDIR o al proveedor que dispongadel producto para evitar pérdida de cadena de frío. En caso de falla en la licuadora, se solicitará arreglo y reparación de la misma. Se cuenta con una licuadora casera la cual podrá suplir en un tiempo de comida el ofrecimiento del jugo para almuerzo y cena, en el refrigerio que se programe jugo se cambiará por fruta en porción. En caso de falla en la estufa la Sociedad de Enfermeras Profesionales, proveerá una mientras se realizan las reparaciones de la primera, es importante resaltar que se cuenta con un mantenimiento preventivo el cual ayuda a minimizar se presente este evento
	Se realizan las respectivas revisiones de prevención y mantenimiento a los equipos electrodomésticos y conexiones eléctricas. Se dispone de extintores con las normas exigidas dentro del área de preparación de alimentos para que en caso de emergencia de menor repercusión pueda ser controlada por el personal. Al inicio del incidente se cierran los registros de gas y luz, la comunidad de cuidado cuenta con 1 extintor ubicado dentro de la cocina del centro, debidamente cargado y a una altura adecuada según lo reglamenta la norma 9 (Ley 9 de 1979) y el personal operativo será evacuado de forma inmediata. Si la emergencia no puede ser controlada se llama a los Bomberos Central de alarma Número telefónico 123 o 119 / (601) 3822500 estacion XI suba, quienes se harán cargo de la situación. Una vez controlada la emergencia y según indicaciones de los bomberos se abren los registros de gas y luz e iniciará la reubicación de la cocina y preparación de los alimentos de forma habitual. Si durante el evento se presenta daño de algunos de los equipos u otros se realizará su remplazo o mantenimiento respectivo.

CONTINGENCIAS que pueden afectar el abastecimiento de alimentos para la población atendida. Falta de abastecimiento de alimentos por parte de los proveedores autorizados



a) Las repercusiones operativas en el servicio de alimentos radicarían en la falta de materia prima para la preparación de los alimentos y la modificación en las minutas ya establecidas.

b) Se mantiene un stock de alimentos

c) La respuesta viable ante el incumplimiento por parte de los proveedores es la compra directa en almacenes de cadena como D1, Ara y almacen olímpica.

d) Las implicaciones financieras están en los sobrecostos que se deben cancelar por las materias primas, transporte entre otros.

e) Se puede presentar demora en la entrega de los alimentos.

PLAN DE RESPALDO

La comunidad de cuidado cuenta como ya se mencionó con un stock de alimentos para dos días garantizando la preparación de las minutas.

PLAN DE EMERGENCIA

Se iniciará con la verificación vía telefónica del proveedor para conocer la causa de la alteración, posteriormente se procederá a realizar los ajustes requeridos a la minuta, si la situación genera un plazo mayor al previsto con las existencias se aplicará el plan alternativo, compra en almacén D1, Ara y Olímpica.

PLAN DE RECUPERACIÓN

Una vez reestablecido el servicio de provisión se retoma las acciones de preparación y distribución de alimentos en forma habitual.

CONTINGENCIA: En falta de fallas del personal operativo del servicio de alimentos.

Las repercusiones operativas en el servicio de alimentos por falta de personal operativo radicarían en los diferentes procesos de limpieza y desinfección de alimentos, áreas, en la preparación y distribución de los alimentos.



a. La respuesta viable ante la ausencia de 1 o más personas del servicio de alimentos, es acceder con el llamado a la persona del turno siguiente para cubrir el faltante, en caso de extrema necesidad se cubrirá con el personal de servicios generales, verificando que cuente con el uniforme y las BPM adecuadas.
b. Las implicaciones financieras están en la necesidad de contratar personal extra para suplir los faltantes, demora para realizar la contratación.

PLAN DE RESPALDO

Contactar a las personas del turno siguiente y apoyo del personal de servicios generales de que se encuentran en otras áreas para cubrir la ausencia temporal, mantener actualizado el directorio de estos integrantes del servicio.

PLAN DE RECUPERACIÓN

Una vez se presente al sitio de trabajo el personal ausente se pedirá la razón de su falta y según análisis, se regresa a su puesto de trabajo o se cancelará el contrato y se hará la nueva contratación a una nueva persona que cumpla con el perfil requerido.

FECHA	NOMBRE	CARGO/ROL	FIRMA
Elaboró: 28/02/2025	Nancy Marybel Pinzón Segura	TEC. ALIMENTOS	Nancy Pinzón
Revisó: 28/02/2025	Sandra Giovanna Corredor Gómez	NUTRICIONISTA	
Aprobó: 28/02/2025	Mary Luz Fernández Moreno	COORDINADOR	Mary luz Fernández M