1. Objetivo

Establecer acciones para garantizar la inocuidad de los alimentos durante los diferentes procesos, cuando se presenten eventualidades que alteren el normal desarrollo de las actividades de la unidad operativa.

2. Marco conceptual

Dentro de la operación de los servicios de alimentación se incluyen múltiples procesos que permiten la entrega de apoyos alimentarios a los beneficiarios, como la planeación de los alimentos de acuerdo a las recomendaciones de ingesta de energía y nutrientes para la población colombiana, el proceso de compra de alimentos por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) o por los operadores en asociación de los servicios sociales de la SDIS, el proceso de planeación de cantidades a comprar y entrega de alimentos en las unidades operativas, los procesos que se llevan a cabo en la unidad operativa que son recibo, almacenamiento, preparación, servido y distribución de alimentos.

En las unidades operativas pueden ocurrir eventos que alteren el normal desarrollo de las actividades que se realizan en el servicio de alimentación, estos eventos pueden clasificarse en externos e internos así:

Eventos externos: son aquellos eventos que pueden causar alteración en la prestación de los servicios sociales y no dependen de la unidad operativa, de la SDIS o del operador como son, cortes en la prestación de los servicios de acueducto, energía, gas, eventos sísmicos, inundaciones por aumento en la pluviosidad o situaciones de emergencia.

Eventos internos: cierres temporales o parciales de las unidades operativas por arreglos locativos, periodo de vacaciones, daño de equipos de refrigeración y/o congelación, daños de equipos para la preparación de alimentos, daños en el sistema eléctrico de la unidad operativa por fluctuaciones en las corrientes eléctricas, daños en la red interna de conducción de gas, daños en las tuberías de agua potable y aguas residuales, variación de asistencia de los participantes. Por lo anterior se hace necesario elaborar un documento en el cual se describan las actividades a realizar cuando se presenten los eventos anteriormente descritos.

2.1 Glosario

- Alimento: todo producto natural o artificial, elaborado o no, que ingerido aporta al organismo humano los nutrientes y la energía necesaria para el desarrollo de los procesos biológicos. Se entienden incluidas en la presente definición las bebidas no alcohólicas, y aquellas sustancias con que se sazonan algunos comestibles, y que se conocen con el nombre genérico de especias[1].

- Alimento no perecedero: son alimentos que no se deterioran tan rápidamente como el alimento perecedero, sino que depende de otros factores como la contaminación repentina,

[1] Resolución 2674/2013, de 22 de julio, Por la cual se reglamenta el artículo 126 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Ministerio de Salud y Protección Social.

el mal manejo de este, accidentes y demás condiciones que no están determinadas por el mismo.

- Alimento perecedero: el alimento que, debido a su composición, características fisicoquímicas y biológicas, pueda experimentar alteración de diversa naturaleza en un tiempo determinado y que, por lo tanto, exige condiciones especiales de proceso, conservación, almacenamiento, transporte y expendio[2].

- Buenas prácticas de manufactura: son los principios básicos y prácticos generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte y distribución de alimentos para consumo humano, con el objeto de garantizar que los productos en cada una de las operaciones mencionadas cumplan con las condiciones sanitarias adecuadas, de modo que se disminuyan los riesgos inherentes a la producción[3].

- Cadena de frío: es el conjunto de actividades que deben realizarse para mantener los productos bajo condiciones requeridas y controladas (temperatura, humedad relativa, iluminación, entre otras)[4].

- Características organolépticas: propiedades de un alimento que pueden ser percibidas por los órganos de los sentidos tales como: color, olor, sabor y aspecto (suma de color, textura, consistencia y uniformidad), las cuales deben ser percibidas de forma agradable para el recibo, preparación y consumo de los alimentos.

- Desnaturalización: consiste en la aplicación de medios físicos, químicos o biológicos, tendientes a modificar la forma, las propiedades de un producto o artículo. Se llevará a cabo con el objeto de evitar que se afecte la salud de la comunidad[5].

- Inocuidad de los alimentos: es la garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y consuman de acuerdo con el uso al que se destina[6].

- Manipulador de alimentos: es toda persona que interviene directamente, en forma permanente u ocasional, en actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte y expendio de alimentos[7].

- Unidad operativa: es un lugar localizado en una sede, en el que se presta un Servicio Social. Tiene las siguientes características mínimas: Sede en la que se encuentra, nombre, servicio prestado, capacidad Instalada por servicio y beneficiarios vinculados[8].

[2] Resolución 2674/2013. Op. Cit., 2017.
[3] ibid.
[4] Decreto 1500 de 2007, de 04 de mayo, Ministerio de la Protección Social.
[5] Decreto 3518 de 2006. por el cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública y se dictan otras disposiciones. Art. 50.
[6] Resolución 2674/2013. Op. Cit., 2017.
[7] Ibid.
[8] Glosario Secretaria Distrital de Integración Social. 20 de octubre de 2016.

3. Condiciones generales

Cada unidad operativa deberá contar con un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias, el cual debe contemplar y formular el procedimiento a seguir en caso de presentarse un evento que altere las condiciones normales de funcionamiento y dar cumplimiento lo establecido en la norma aplicable vigente

Es importante identificar las posibles eventualidades por eventos externos o internos que pueden presentarse en las unidades operativas y afecten la operación del servicio de alimentación, así como conocer el manejo adecuado de acuerdo con la situación presentada. Se debe informar al Coordinador o Responsable toda eventualidad identificada en la unidad operativa que pueda afectar la prestación del servicio de alimentos.

Es conveniente tener disponible los números de atención de emergencia de las empresas de servicios públicos, así como los números de atención y correos electrónicos de los profesionales del área correspondiente de la Secretaria Distrital de Integración Social para establecer comunicación en el momento que se identifiquen eventualidades por daños externos o internos según corresponda.

Se recomienda llevar un registro de las eventualidades que afecten la prestación del servicio de alimentación presentadas en la unidad operativa, en el que se especifiquen el nombre de la persona de la empresa de servicios público o profesional del área correspondiente de la Secretaria Distrital de Integración Social a la que se les informó la situación presentada, así como la respuesta emitida frente a la solicitud realizada.

4. Desarrollo del protocolo

Tabla 1. Actividades Instructivo.

N°.	Actividad	Responsable	Registro documental
1	Identificar e informar la eventualidad, y definir acciones	Personal manipulador de alimentos / Profesional en Nutrición / Responsable o Coordinador de la unidad operativa.	Correo electrónico de acuerdo con la eventualidad.
2	Notificación de traslado de alimentos	Responsable o Coordinador de la unidad operativa / Profesional en Nutrición de la unidad operativa / Profesional en nutrición o ingeniería de alimentos de la Subdirección Técnica.	Correo electrónico de acuerdo con la eventualidad.
3	Proceso de traslado de alimentos	Personal transportador de alimentos / personal manipulador de alimentos/ Responsable o Coordinador de la unidad operativa / Profesional en Nutrición de la unidad operativa / Profesional en nutrición o ingeniería de alimentos de la Subdirección Técnica.	Acta.

Fuente: elaboración propia Subdirecciones de Abastecimiento y Nutrición, Secretaría Distrital de Integración Social.

4.1 Actividad 1. Identificar e Informar la eventualidad y definir acciones

4.1.1. Eventos externos

4.1.1.1 Cortes del servicio de energía

Los cortes del servicio de energía generan alteración de la cadena de frio de los alimentos en refrigeración y congelación que puede alterar la inocuidad de estos. A continuación, se describen tres posibles escenarios en los cortes de energía:

a. Corte de energía programado por la empresa prestadora del servicio:

Objetivo: Garantizar la correcta gestión de los alimentos durante el corte de energía programado, asegurando la conservación de la cadena de frío, la seguridad alimentaria y la continuidad en la preparación de alimentos para las personas mayores de la comunidad de cuidado los robles.

1. Responsabilidades y Coordinación:

Responsable o Coordinador de la Unidad Operativa:

- Deberá informar al Profesional en Nutrición asignado a la unidad operativa con **al menos 24 horas de anticipación** al corte de energía programado.

- Esta información debe incluir detalles sobre la duración estimada del corte, los alimentos a preparar durante el tiempo sin energía y las medidas a seguir para asegurar la correcta conservación de los alimentos.

Profesional en Nutrición:

- Será responsable de coordinar con el Coordinador de la Unidad Operativa para planificar qué alimentos deben retirarse de los equipos de refrigeración o congelación para su preparación durante el corte de energía.

- Asesorará sobre el tiempo adecuado para el retiro de los alimentos y las temperaturas que deben mantenerse durante su preparación.

2. Gestión de la Cadena de Frío:

Operadores de los Equipos de Refrigeración:

- Aseguramiento de la cadena de frío: Durante el corte de energía, los operadores deberán tomar medidas para garantizar que los alimentos mantenidos en los equipos de refrigeración o congelación se mantengan en temperaturas seguras.

- Retiro de alimentos: Programar qué alimentos deben retirarse de los equipos de

refrigeración o congelación antes del corte de energía, asegurando que estos se preparen de manera eficiente durante la interrupción.

- Control de apertura de puertas: Para minimizar la pérdida de frío, los operadores deberán hacer la apertura de las puertas de los equipos de refrigeración o congelación una sola vez o reducir la apertura al mínimo durante el corte de energía.

3. Procedimientos para el Corte de Energía:

Preparación previa:

- Antes del corte, planificar las comidas utilizando alimentos que ya han sido retirados de los equipos de refrigeración o congelación, y asegurarse de que estos alimentos sean los adecuados para la preparación durante el corte de energía.

- Comidas frías o de rápida preparación: Planificar menús que no dependan de la energía eléctrica para ser servidos, como ensaladas, sandwiches, frutas, y alimentos ya preparados previamente que solo necesitan ser calentados o servidos.

Operación durante el corte:

- Minimizar la apertura de puertas: Los operadores deben asegurarse de abrir las puertas de los equipos de refrigeración solo cuando sea estrictamente necesario, manteniendo la menor cantidad de tiempo posible la exposición al aire caliente.

4. Supervisión y Monitoreo:

- Monitoreo de temperaturas: Durante el corte de energía, es crucial monitorear de cerca las temperaturas dentro de los equipos de refrigeración o congelación. Los operadores deberán contar con termómetros manuales para comprobar que los alimentos se mantengan a temperaturas seguras.

- Registros: Se debe llevar un registro detallado de las aperturas de las puertas, los alimentos retirados y las temperaturas observadas durante el corte de energía para garantizar la trazabilidad y la seguridad de los alimentos.

5. Plan de Acción Post-Corte:

- Revisión de alimentos: Una vez restablecido el servicio de energía, se debe realizar una revisión de los alimentos que permanecieron en los equipos de

refrigeración o congelación, verificando que se mantuvieran en condiciones seguras.

- Evaluación de la cadena de frío: Evaluar si se cumplieron adecuadamente las prácticas de seguridad alimentaria durante el corte de energía, identificando posibles mejoras para futuros cortes.

- Ajustes en la programación de alimentos: Asegurarse de que los alimentos que fueron retirados o descongelados durante el corte se utilicen de manera oportuna para evitar desperdicios.

b. Corte inesperado en el servicio de energía:

1. Coordinación Inicial Ante el Corte Inesperado de Energía

Acción Inmediata del Responsable o Coordinador de la Unidad Operativa:

Comunicación con la Empresa de Energía:

- Llamada inmediata a la empresa proveedora de energía para obtener información detallada sobre la duración estimada del corte. Esto permitirá definir las acciones necesarias y ajustar las estrategias según la duración del corte.
- Obtención de detalles: Verificar si el corte es temporal o prolongado.

Evaluación de los Recursos Disponibles:

- Verificación de Equipos: Si la duración del corte de energía es corta (menor a 3 horas), se tomará una serie de acciones limitadas. Si el corte es mayor a 3 horas, se activarán las medidas descritas a continuación para asegurar la gestión segura de los alimentos.

2. Acciones Durante el Corte de Energía

Manejo de Alimentos en Equipos de Refrigeración:

Monitoreo de Temperaturas:

- Medición de las temperaturas internas de los refrigeradores y congeladores utilizando termómetros manuales para asegurar que los alimentos se mantengan dentro de las temperaturas seguras (inferiores a 4°C para alimentos refrigerados, menores a -18°C para alimentos congelados).

- Minimización de aperturas en los equipos de refrigeración para evitar la pérdida de frío.

Planificación de Menú Adaptado:

- Ajuste de Menú: En caso de que el corte se prolongue, se preparará un menú adaptado, utilizando alimentos que no requieran refrigeración o que puedan ser consumidos fríos, como ensaladas, frutas, sopas frías, sándwiches, jugos, entre otros.

- Previsión de Paquetes Alimentarios: Si el corte de energía es de larga duración, se prepararán paquetes alimentarios para que las personas mayores reciban alimentos seguros y nutritivos mientras se soluciona el corte de energía.

3. Comunicación Interna y Escalamiento de la Situación

Si no se Puede Asegurar la Prestación del Servicio Alimentario:

Informe al Subdirector Local o Subdirector Técnico:

- Si el responsable o Coordinador de la Unidad Operativa determina que no se pueden garantizar los criterios de calidad en la entrega de alimentos, deberá enviar un correo electrónico urgente al Subdirector Local o Subdirector Técnico, con copia al referente/líder del servicio o modalidad/proyecto, explicando la situación y detallando las razones por las que no se puede continuar con la prestación normal del servicio.

Contenido del Correo: El correo debe incluir:

- Descripción del corte de energía inesperado y su impacto.

- La imposibilidad de garantizar la calidad de los alimentos y la seguridad alimentaria durante el corte.

- Propuesta de alternativas y acciones a tomar (traslado de participantes, entrega de paquetes alimentarios, etc.).

Acciones a Tomar por la Subdirección:

Traslado de Participantes a Otra Unidad Operativa:

- Si no es posible garantizar el servicio en la unidad operativa actual, la Subdirección Técnica podrá ordenar el traslado de las personas mayores a otra unidad operativa que cuente con las condiciones necesarias para continuar con la prestación del servicio alimentario.

Entrega de Paquetes Alimentarios:

- Si el traslado no es viable o no es la mejor opción, se procederá a la entrega de paquetes alimentarios a las personas mayores para que puedan recibir alimentos de forma segura mientras se resuelve la situación.

- Los paquetes deben incluir alimentos fáciles de consumir y que no requieran refrigeración, como galletas, frutas, jugos, cereales, y alimentos precocinados que no

dependan de la electricidad.

Otras Medidas de Contingencia:

- En función de la evaluación de la situación, la Subdirección Técnica podrá implementar otras medidas para asegurar la continuidad del servicio alimentario, tales como el uso de generadores de emergencia, cambio temporal del menú a alimentos listos para consumir, o el despacho de alimentos de otras unidades operativas.

3. Seguimiento y Evaluación Post-Corte de Energía

Revisión y Control de Calidad Alimentaria:

- Inspección de Alimentos: Después de que se restablezca el servicio de energía, el Responsable o Coordinador de la Unidad Operativa deberá revisar todos los alimentos que estuvieron en riesgo de perder la cadena de frío para evaluar su seguridad alimentaria. Si algún alimento no cumple con los estándares de seguridad, debe ser eliminado.

Evaluación de la Respuesta:

- Reunión de Evaluación: Se realizará una reunión post-incidente con todos los responsables involucrados en la gestión del corte para evaluar la efectividad del plan de contingencia. Esta evaluación ayudará a identificar posibles mejoras en la respuesta ante futuros cortes inesperados.

- Mejoras al Plan de Contingencia: En base a los resultados de la evaluación, se actualizarán los procedimientos y se definirán mejoras para optimizar la gestión de alimentos en situaciones similares en el futuro.

4.1.1.2. Cortes del servicio de acueducto

1. Objetivo

Garantizar la continuidad del servicio de alimentación en la comunidad de cuidado Los Robles ante interrupciones en la producción o distribución de agua potable.

2. Contexto

- La comunidad de cuidado no cuenta con servicio de acueducto y depende de su propia planta de potabilización.

- Dispone de 2 tanques aéreos plásticos de 5.000 L, 2 tanques aéreos plásticos de 1.500 L y un tanque subterráneo de 50.000 L.

- El agua para la preparación de alimentos de las personas mayores se adquiere

mediante bolsas de agua compradas mensualmente.

- Se debe priorizar la higiene y la seguridad alimentaria de las personas mayores, quienes requieren condiciones sanitarias estrictas.

3. Acciones Preventivas

- Capacitar al personal en el uso eficiente del agua y protocolos de emergencia.
- Garantizar la compra mensual de bolsas de agua y evaluar la necesidad de reservas adicionales.
- Planificar el uso de los tanques de almacenamiento para cubrir períodos críticos.

4. Acciones Correctivas

- Informar al personal y las personas mayores sobre la interrupción y medidas a seguir.
- Evaluar la cantidad de agua disponible en los tanques y racionalizar su uso.
- Coordinar con proveedores externos para la compra emergente de bolsas de agua o abastecimiento alternativo.
- Ajustar menús y procesos de preparación para minimizar el consumo de agua.
- Implementar limpieza en seco y uso de desinfectantes sin enjuague.

5. Evaluación y Mejora

- Registrar incidentes y acciones tomadas.
- Evaluar la efectividad del plan y actualizarlo según necesidades.

Este plan asegura la continuidad del servicio de alimentación y el bienestar de las personas mayores ante cortes de agua.

4.1.1.3. Cortes del servicio de gas

1. Objetivo

- Garantizar la continuidad y seguridad en la preparación de alimentos ante interrupciones o fallas en el suministro de GLP, indispensable para el funcionamiento de estufas.

2. Contexto

- La comunidad de cuidado Los Robles no dispone de red de gas natural, sino que utiliza GLP, el cual se recarga mensualmente.

- El servicio de alimentos depende del GLP para cocinar, por lo que su interrupción puede afectar directamente la operatividad y la seguridad de las personas mayores.

- Es necesario contar con medidas preventivas y correctivas específicas para este escenario.

3. Acciones Preventivas

- Mantenimiento Regular: Realizar revisiones periódicas a las instalaciones y equipos que utilizan GLP, asegurando un correcto funcionamiento y detección temprana de fugas.

- Control de Inventario: Verificar mensualmente el estado y nivel de GLP en los cilindros, y mantener un registro actualizado de los consumos y recargas.

- Capacitación: Entrenar al personal en el manejo seguro del GLP, identificación de fugas y protocolos de emergencia.

- Planificación de Reserva: Contar con acuerdos con el proveedor para suministros adicionales en caso de imprevistos.

4. Acciones Correctivas

4.1 Reporte de Fallas o Fugas

- Contacto Inmediato: El responsable o Coordinador debe comunicarse de inmediato con la empresa suministradora de GLP utilizando el número designado, teniendo a mano el último recibo o número de cuenta.

- Registro de Incidente: Anotar el número de ticket o radicado proporcionado por el proveedor para hacer seguimiento a la solicitud.

- Notificación Interna: Informar al personal y, de ser necesario, al coordinador administrativo local para coordinar acciones adicionales.

4.2 Interrupción del Suministro

- Verificación de Stock: Revisar el nivel de GLP en los cilindros y, de ser insuficiente, activar el plan de reservas o solicitar una recarga urgente.

- Medidas Alternativas: Si la interrupción impide el funcionamiento de equipos, se deberá evaluar el uso de métodos alternativos de cocción (por ejemplo, equipos eléctricos auxiliares) para asegurar la preparación de alimentos.

- Coordinación con Proveedores: Contactar a la empresa suministradora para obtener información sobre el tiempo estimado de restablecimiento y solicitar suministro de

emergencia si es necesario.

4.3 En Caso de Olor a Gas

- Suspensión Inmediata: Detener la operación de estufas y equipos que utilicen GLP.
- Evacuación y Seguridad: Garantizar la seguridad de las personas mayores y personal, evacuando la zona afectada y llamando a emergencias si la situación lo requiere.
- Gestión de la Contingencia: Una vez controlado el riesgo, coordinar con la empresa de GLP para resolver la anomalía y, en paralelo, gestionar un suministro alternativo para la preparación de alimentos.

5. Comunicación y Seguimiento

- Información Continua: Mantener informados a todos los involucrados sobre la situación, tiempos estimados de resolución y medidas adoptadas.
- Documentación: Registrar cada incidente, incluyendo tiempos de corte, acciones correctivas y lecciones aprendidas para mejorar futuras respuestas.
- Revisión Periódica: Evaluar y actualizar el plan de contingencia conforme a las experiencias y cambios en la operatividad o el suministro de GLP.

Este plan busca minimizar el impacto de posibles interrupciones en el suministro de GLP, garantizando la continuidad del servicio de alimentos y la seguridad de la comunidad.

4.1.1.4. Acumulación de residuos sólidos

1. Objetivo

- Garantizar la adecuada gestión y disposición de los residuos sólidos generados en el servicio de alimentos, minimizando riesgos sanitarios y operativos ante fallas o variaciones en la recolección.

2. Contexto

- La acumulación de residuos sólidos en el servicio de alimentos puede comprometer la higiene y seguridad, especialmente si la frecuencia de recolección varía o no se cumple.
- Es necesario asegurar medidas correctivas inmediatas y, en su caso, activar el Plan de Acción Interno para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos (PAIPAERS).

3. Acciones Preventivas

- Monitoreo Diario: Registrar la cantidad de residuos generados en el servicio de alimentos.

- Protocolos de Separación y Almacenamiento: Establecer procedimientos para la segregación y almacenamiento temporal de residuos en áreas designadas, evitando su acumulación en zonas críticas.

- Inspecciones Regulares: Realizar revisiones periódicas para asegurar la correcta manipulación y disposición de los residuos.

- Comunicación Proactiva: Informar anticipadamente a la empresa de recolección sobre los volúmenes diarios de residuos, enfatizando la prioridad de la recolección.

4. Acciones Correctivas

- Reporte Inmediato: Comunicar de inmediato a la empresa prestadora del servicio de recolección, utilizando el número de contacto que aparece en la factura o recibo, informando sobre la acumulación y resaltando la urgencia.

- Registro de Contacto: Anotar el nombre de la persona de contacto y la respuesta recibida por parte de la empresa.

- Notificación Interna: Enviar la información recopilada por correo electrónico al referente local de la Subdirección Administrativa y Financiera.

- Activación del PAIPAERS: Aplicar las medidas contenidas en el Plan de Acción Interno para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos para gestionar temporalmente la acumulación.

5. Comunicación y Coordinación

- Informar al Personal: Notificar a todos los responsables y al personal involucrado sobre la situación y las acciones en curso.

- Seguimiento: Establecer un canal de comunicación directa con la empresa de recolección para dar seguimiento al reporte y recibir actualizaciones en tiempo real.

- Coordinación Interna: Coordinar con el referente local para asegurar que se implementen todas las medidas correctivas y se optimice el manejo de los residuos.

6. Evaluación y Mejora

- Documentación: Registrar cada incidente y las acciones realizadas para gestionar la acumulación de residuos.

- Revisión del Proceso: Evaluar la efectividad de las medidas implementadas y actualizar tanto este plan de contingencia como el PAIPAERS según las lecciones aprendidas.

- Reuniones Periódicas: Realizar reuniones de seguimiento para revisar y mejorar continuamente los procesos de manejo y recolección de residuos.

4.1.2. Eventos internos

4.1.2.1 Daño de equipos de refrigeración y/o congelación o sistema eléctrico

1. Objetivo

- Asegurar la continuidad de la cadena de frío y preservar la calidad microbiológica de los alimentos destinados a personas mayores, minimizando riesgos de salud mediante el traslado inmediato de productos sensibles en caso de fallo en la refrigeración, congelación o sistema eléctrico.

2. Contexto

- Los equipos de refrigeración y congelación son vitales para mantener la seguridad y calidad de los alimentos, especialmente para personas mayores, quienes son más vulnerables a infecciones y problemas de salud derivados de alimentos en mal estado.

- El fallo en estos equipos o en el sistema eléctrico puede romper la cadena de frío, poniendo en riesgo la salud de los beneficiarios.

3. Acciones Preventivas

- Mantenimiento Regular: Realizar revisiones periódicas y mantenimiento preventivo de los equipos de refrigeración, congelación y del sistema eléctrico.

- Monitoreo Continuo: Utilizar termómetros y sistemas de alarma para detectar variaciones en la temperatura y actuar de forma inmediata.

- Capacitación del Personal: Entrenar al personal en protocolos de emergencia, manejo de equipos críticos y en la correcta identificación de signos de deterioro en los alimentos.

- Planificación de Rutas Alternas: Definir rutas y puntos de traslado hacia instalaciones alternativas que cuenten con sistemas de refrigeración, asegurando que estos espacios cumplan con los estándares de higiene necesarios para personas mayores.

4. Acciones Correctivas

- Detección y Notificación: Inmediatamente, el personal debe notificar al área de mantenimiento y a la dirección del servicio sobre la falla en los equipos o sistema eléctrico.

- Evaluación Inmediata: Verificar la temperatura de las cámaras de refrigeración y evaluar el estado de los alimentos susceptibles a deterioro.

- Traslado Urgente: Proceder al traslado inmediato de los alimentos sensibles a instalaciones alternativas con capacidad de refrigeración, garantizando condiciones higiénicas y adecuadas para el consumo de las personas mayores.

- Soporte Técnico y Logístico: Contactar a proveedores o técnicos de emergencia para reparar o reemplazar el equipo dañado lo antes posible, minimizando el tiempo de interrupción.

5. Comunicación y Coordinación

- Información Interna: Informar de manera inmediata a todo el personal involucrado y a la dirección sobre la situación, detallando las medidas a implementar.

- Registro y Seguimiento: Documentar el incidente, incluyendo hora de detección, acciones realizadas, tiempos de respuesta y traslado de alimentos.

- Coordinación Externa: Si es necesario, coordinar con servicios externos de transporte y refrigeración para asegurar el almacenamiento temporal adecuado de los alimentos.

6. Evaluación y Mejora

- Análisis Post-Incidencia: Revisar el incidente y evaluar la efectividad de las acciones correctivas implementadas, identificando áreas de mejora.

- Actualización de Protocolos: Ajustar el plan de contingencia y los protocolos de emergencia basados en las lecciones aprendidas, asegurando que se mantengan los estándares de seguridad alimentaria para personas mayores.

41.2.2. Daños de estufa, marmita, horno o daño de red interna de conducción de gas

1. Objetivo

- Garantizar la continuidad y seguridad del servicio de alimentos para personas mayores ante daños en equipos críticos (estufa, marmita, horno) o en la red interna de conducción de gas, asegurando una respuesta rápida y efectiva para mantener la calidad de los alimentos.

2. Contexto

- Los equipos de cocción son esenciales para la preparación de alimentos, y su fallo puede interrumpir el servicio.

- Los daños pueden afectar equipos individuales (estufa, marmita, horno) o la red interna de gas, poniendo en riesgo la operación completa.

3. Acciones Preventivas

- Mantenimiento Periódico: Realizar revisiones y mantenimiento preventivo a todos los equipos de cocción y a la red interna de gas.

- Capacitación del Personal: Entrenar al personal en el reconocimiento de fallas y en el manejo seguro de incidentes relacionados con gas.

- Inventario de Equipos de Respaldo: Disponer de equipos alternativos o métodos de cocción (por ejemplo, equipos eléctricos) para emergencias.

- Protocolos de Seguridad: Establecer protocolos de cierre y seguridad ante la detección de daños, incluyendo el corte inmediato del suministro de gas si es necesario.

4. Acciones Correctivas

4.1 Detección y Notificación

- Inmediata Identificación: Al detectar daño en la estufa, horno o red interna, el responsable debe notificar al área de mantenimiento y a la dirección del servicio.

- Registro del Incidente: Documentar la hora, la naturaleza del daño y el equipo afectado.

4.2 Evaluación y Respuesta Inmediata

- Evaluación Técnica: Determinar la magnitud del daño y decidir si es necesario suspender el uso del equipo afectado.

- Medidas de Seguridad: Si se detecta fuga o riesgo, cortar inmediatamente el suministro de gas en la zona afectada y evacuar el área si es necesario.

  Traslado o Sustitución:

- Si el daño afecta un equipo individual, trasladar la preparación de alimentos a equipos alternativos o métodos de cocción (por ejemplo, usar equipos eléctricos).

- En caso de daño en la red interna de gas, coordinar el traslado temporal a cocinas o equipos independientes que no dependan de dicha red.

- Contacto con Proveedores: Llamar a la empresa de mantenimiento o servicio técnico para gestionar la reparación urgente, registrando el número de ticket o radicado.

4.3 Ajuste del Servicio

- Modificación de Menús: Adaptar el menú para minimizar el uso de equipos afectados, priorizando alimentos que requieran procesos de cocción alternativos.

- Suministro Alternativo: En caso de prolongada indisponibilidad, considerar la contratación temporal de servicios externos de alimentación que aseguren la cadena de frío y la seguridad alimentaria.

5. Comunicación y Coordinación

- Notificación Interna: Informar a todo el personal involucrado y al coordinador de la situación, incluyendo medidas implementadas y tiempos estimados de resolución.

- Seguimiento y Registro: Mantener un registro actualizado de las acciones correctivas y comunicarlas de manera continua hasta la normalización del servicio.

- Coordinación Externa: Coordinar con proveedores y técnicos para la pronta reparación y, de ser necesario, con servicios externos de alimentación.

6. Evaluación y Mejora

    - Revisión Post-Incidencia: Evaluar el incidente y la efectividad de la respuesta para identificar áreas de mejora.

Para reportar el daño de un equipo o gasodoméstico o infraestructura, el Responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá comunicarse con el referente administrativo de la Subdirección local, este a su vez informa al equipo de apoyo logístico de la Subdirección Administrativa y Financiera. Enviar correo al referente local que atendió el llamado para dejar reporte escrito y solución que se le dio al caso.

4.1.2.3. Cierres temporales o parciales de las unidades operativas:

1. Objetivo

    - Asegurar la continuidad del servicio de alimentos para las personas mayores, garantizando el traslado seguro de todos los alimentos susceptibles a vencimiento o deterioro durante el cierre temporal o parcial de la unidad operativa.

2. Contexto

    - Los cierres pueden producirse por diversos eventos (mantenimiento, fallas en energía o acueducto, entre otros).

    - Durante el cierre, es fundamental evitar el deterioro de alimentos que puedan afectar la salud de los beneficiarios.

    - El protocolo a seguir es similar al establecido para fallas de energía o acueducto.

3. Acciones Preventivas

    - Monitoreo y Registro: Mantener un registro actualizado del inventario de alimentos, identificando aquellos más susceptibles a daño.

    - Mantenimiento Preventivo: Realizar revisiones periódicas de la infraestructura y equipos para reducir el riesgo de cierres inesperados.

    - Capacitación: Entrenar al personal en procedimientos de traslado y manejo de alimentos

en situaciones de emergencia.

- Planificación de Rutas Alternas: Definir previamente rutas y ubicaciones seguras para el traslado de alimentos, que cumplan con los requerimientos de cadena de frío y condiciones higiénicas.

4. Acciones Correctivas

- Detección y Notificación: Ante la decisión o necesidad del cierre, el responsable de la unidad operativa deberá notificar inmediatamente al equipo y activar el plan de contingencia.

Traslado de Alimentos:

- Proceder al traslado urgente de todos los alimentos susceptibles a vencimiento o daño hacia instalaciones alternativas que cuenten con las condiciones necesarias para su almacenamiento.

- Seguir los procedimientos establecidos para casos de fallas de energía o acueducto, adaptándolos al contexto del cierre.

- Gestión de Riesgos: Supervisar el traslado y garantizar que se cumplan las medidas de seguridad e higiene en cada etapa del proceso.

- Comunicación con Proveedores: Si el cierre se extiende, coordinar con proveedores y servicios externos para asegurar el suministro de insumos y, de ser necesario, el traslado adicional de alimentos.

5. Comunicación y Coordinación

- Notificación Interna: Informar a todo el personal involucrado, incluyendo el equipo de alimentos y la coordinación, sobre la activación del plan y las acciones a seguir.

- Coordinación Externa: Mantener comunicación con las entidades responsables del cierre y con proveedores externos para agilizar el soporte y la reposición de insumos.

- Seguimiento: Documentar todas las acciones realizadas y establecer un canal de comunicación continuo hasta la reanudación normal del servicio.

6. Evaluación y Mejora

- Registro del Incidente: Documentar el evento, tiempo de cierre, acciones realizadas y resultados obtenidos.

- Revisión y Actualización: Evaluar la efectividad del plan tras cada incidente y actualizar los protocolos y procedimientos basados en las lecciones aprendidas.

- Simulacros: Realizar simulacros periódicos para garantizar que el personal esté preparado para una respuesta rápida y eficaz ante futuros cierres.

4.1.2.4. Variación de asistencia de los participantes

1. Objetivo

- Asegurar la gestión eficiente de los alimentos, adaptando la planificación y distribución según las variaciones en la asistencia de los participantes para garantizar la continuidad y calidad del servicio.

2. Contexto

- La asistencia de los beneficiarios puede fluctuar, generando excedentes o déficit en la disponibilidad de alimentos.

- Estas variaciones impactan en la economía y operatividad del servicio de alimentos para personas mayores.

- Es necesario ajustar el pedido semanal o redistribuir alimentos excedentes, según lo establecido en los protocolos de traslado de alimentos.

3. Acciones Preventivas

- Monitoreo Diario: Registrar la asistencia de los participantes y comparar con promedios históricos.

- Comunicación Continua: Mantener un canal activo entre el responsable de la unidad operativa y el profesional en Nutrición para anticipar variaciones.

- Planificación de Pedidos: Basar los pedidos semanales en datos de asistencia y ajustar según tendencias emergentes.

4. Acciones Correctivas

Excedente de Alimentos:

- El responsable o Coordinador debe notificar al profesional en Nutrición sobre el excedente detectado.

- El profesional en Nutrición evaluará si se deben cancelar alimentos en el pedido semanal o gestionar el traslado de los alimentos a otras unidades operativas, siguiendo el protocolo de traslado establecido.

Déficit de Alimentos:

- Informar de inmediato al profesional en Nutrición para ajustar los pedidos semanales o

gestionar compras emergentes.

- Priorizar el suministro de alimentos esenciales para la nutrición de las personas mayores.

5. Comunicación y Coordinación

- Canal de Comunicación: Establecer un flujo constante de información entre el responsable de la unidad operativa y el profesional en Nutrición.

- Notificaciones Oportunas: Reportar inmediatamente cualquier variación en la asistencia y sus implicaciones en la disponibilidad de alimentos.

6. Evaluación y Mejora

- Revisión de Datos: Analizar periódicamente la relación entre la asistencia y la gestión de alimentos para identificar patrones y ajustar el plan.

- Actualización de Protocolos: Ajustar el plan y los procedimientos basados en las lecciones aprendidas y la evolución de la asistencia.

4.1.2.5. Derrame de residuos sólidos

1. <u>Objetivo</u>

- Asegurar la adecuada respuesta ante el derrame de residuos sólidos (peligrosos o no peligrosos), minimizando riesgos ambientales y garantizando la seguridad e higiene en el servicio de alimentos para personas mayores.

2. <u>Contexto</u>

- La presencia de derrames de residuos sólidos puede comprometer tanto la salud de los beneficiarios como la integridad del ambiente de la unidad operativa.

- Es esencial seguir los protocolos establecidos en el Plan de Acción Interno para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos (PAIPAERS) o en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP), según el tipo de residuo involucrado.

3. <u>Acciones Preventivas</u>

- Mantenimiento de Áreas: Asegurar la correcta segregación y manejo de residuos sólidos para prevenir derrames

- Capacitación: Entrenar al personal en el manejo adecuado de residuos y en la identificación de situaciones de riesgo.

- Inspecciones Periódicas: Realizar revisiones regulares de las áreas de almacenamiento y disposición de residuos.

4. Acciones Correctivas

Inmediata Contención:

- En caso de derrame, el Coordinador o Responsable de la unidad operativa, o quien haya sido delegado, debe activar de inmediato el protocolo del PAIPAERS o PGIRP, según corresponda.
- Asegurar el área afectada para evitar la dispersión de los residuos.

Notificación y Registro:

- Notificar el incidente a los responsables ambientales y de seguridad interna.
- Registrar el incidente, incluyendo fecha, hora, tipo y cantidad de residuo derramado, y las acciones iniciales tomadas.

Investigación y Análisis:

- Iniciar el procedimiento para la investigación y análisis del incidente, determinando las causas y evaluando el impacto ambiental.
- Documentar las lecciones aprendidas y medidas correctivas implementadas para prevenir recurrencias.

Limpieza y Disposición Final:

- Coordinar la limpieza y adecuada disposición de los residuos derramados, siguiendo las normas establecidas en el PGIRP o PAIPAERS.
- Verificar que las áreas afectadas queden en condiciones seguras y aptas para continuar con el servicio de alimentos.

5. Comunicación y Coordinación

- Información Interna: Informar de inmediato a todo el personal involucrado y al referente ambiental de la unidad operativa.
- Coordinación con Autoridades: Si el derrame representa un riesgo mayor, notificar a las autoridades ambientales pertinentes para recibir asistencia.
- Seguimiento: Establecer un canal de comunicación para dar seguimiento a la resolución del incidente y a la implementación de mejoras.

6. Evaluación y Mejora

- Registro y Revisión: Documentar el incidente y las acciones tomadas, realizando una

evaluación post-incidente para identificar oportunidades de mejora.

- Actualización de Protocolos: Ajustar el plan de contingencia y los procedimientos internos en función de las lecciones aprendidas y cambios en la normativa ambiental.

- Simulacros: Realizar simulacros periódicos para garantizar la capacidad de respuesta del personal ante futuros derrames.

Si se presenta un derrame de residuos sólidos no peligrosos o peligrosos (RESPEL), el Coordinador o Responsable de la unidad operativa o al Referente ambiental deberá seguir el Plan de contingencia contenido en el Plan de Acción Interno para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos (PAIPAERS) o en Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP), según el caso y realizar el procedimiento para el registro, investigación y análisis de incidentes o accidentes ambientales.

4.1.2.6. Derrame de sustancias peligrosas

1. Objetivo

- Establecer procedimientos inmediatos y coordinados para atender y mitigar el impacto de derrames de sustancias peligrosas, garantizando la seguridad, salud y protección ambiental, y asegurando la continuidad del servicio de alimentos.

2. Contexto

- En el servicio de alimentos se utilizan frecuentemente productos de aseo y desinfección para la higienización, que pueden representar un riesgo si se vierten accidentalmente.
- Es esencial contar con las fichas técnicas y hojas de seguridad de cada producto para conocer las indicaciones de manipulación y las medidas de control específicas.
- En caso de derrame, el Coordinador o Responsable ambiental de la unidad operativa, o la persona designada, debe activar de inmediato las acciones contenidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP).

3. Acciones Preventivas

Documentación y Actualización:

- Mantener actualizadas y accesibles las fichas técnicas y hojas de seguridad de todos los productos utilizados.

Inspección y Mantenimiento:

- Verificar regularmente las condiciones de almacenamiento de los productos para prevenir fugas o derrames accidentales.

4. Acciones Correctivas

Activación del Plan:

- En caso de derrame, el Coordinador o Responsable debe activar el plan de contingencia del PGIRP de inmediato.

Contención y Seguridad:

- Asegurar el área afectada, restringiendo el acceso para evitar exposición innecesaria a las sustancias.
- Utilizar los equipos de protección personal (EPP) adecuados según la ficha de seguridad del producto involucrado.

Limpieza y Disposición:

- Realizar la limpieza del derrame siguiendo las indicaciones técnicas y de seguridad de la hoja de datos del producto.
- Asegurar la correcta disposición final de los residuos generados durante la contención y limpieza.

5. Comunicación y Coordinación

Notificación Interna:

- Informar inmediatamente a todos los miembros del equipo y al referente ambiental de la unidad operativa sobre el derrame y las acciones en curso.

Coordinación con Autoridades:

- En caso de que el derrame represente un riesgo significativo, notificar a las autoridades ambientales pertinentes para solicitar asistencia y seguimiento.

6. Evaluación y Mejora

Análisis Post-Incidencia:

- Realizar una evaluación detallada del incidente, revisando la efectividad de la respuesta y documentando las lecciones aprendidas.

Actualización del Plan:

- Ajustar y mejorar el plan de contingencia y los protocolos de manejo de sustancias peligrosas en función de la experiencia y los resultados de la evaluación.

4.2 Actividad 2. Notificación de traslado de alimentos

1. Objetivo:

- Garantizar la continuidad y calidad del servicio de alimentación en la comunidad de cuidado Los Robles mediante la coordinación efectiva con los proveedores, asegurando el adecuado transporte y almacenamiento de los alimentos durante situaciones de contingencia, con el fin de preservar su seguridad, frescura y disponibilidad para los residentes.

2. Contexto:

- La comunidad de cuidado Los Robles se comunicará con los proveedores de alimentos para coordinar la disponibilidad de transporte adecuado según las características de cada tipo de alimento, garantizando así su correcto traslado y conservación. Además, en caso de que la contingencia requiera almacenamiento temporal, se establecerá un plan en conjunto con los proveedores para asegurar condiciones óptimas de conservación, especialmente para productos perecederos o que necesiten refrigeración. Esta coordinación permitirá minimizar el impacto en la alimentación de los residentes y asegurar la continuidad del servicio.

De acuerdo con los eventos externos o internos descritos anteriormente que pueden afectar la prestación del servicio de alimentación, en la comunidad de cuidado Los Robles se ha establecido la necesidad de coordinar el traslado de alimentos con los proveedores y, en caso necesario, gestionar su almacenamiento temporal. Por lo tanto, el responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá notificar de inmediato la eventualidad por correo electrónico y llamada telefónica al profesional en nutrición de la Subdirección Técnica. Este profesional evaluará la situación, determinará la necesidad del traslado de alimentos y coordinará con los proveedores la disponibilidad de transporte adecuado y condiciones de almacenamiento, asegurando que los alimentos mantengan su calidad y seguridad. Una vez definida la estrategia, se notificará al responsable o Coordinador de la unidad operativa para proceder con la ejecución de las medidas establecidas.

4.3 Actividad 3. Proceso de traslado de alimentos

4.3.1. Alistamiento

Objetivo:

- Garantizar que el proceso de traslado de alimentos en la comunidad de cuidado Los Robles se realice de manera organizada, higiénica y documentada, asegurando la seguridad y calidad de los productos.

Procedimiento:

Verificación y clasificación de alimentos:

- Identificar los alimentos a trasladar, clasificándolos en perecederos y no perecederos.

- Revisar las condiciones de los alimentos, especialmente frutas y verduras, documentando sus características organolépticas.

- Verificar las fechas de vencimiento y lotes de los productos, cuando aplique.

Preparación de los contenedores:

- Asegurar que las canastillas o recipientes de almacenamiento estén en óptimas condiciones de higiene y completamente secas.

- Utilizar envases adecuados para aquellos alimentos que requieran refrigeración o conservación especial.

Diligenciamiento del acta de traslado:

Registrar de manera detallada la información clave:

- Fecha y hora del traslado.

- Unidad operativa de origen y destino.

- Cantidad, tipo y condiciones de los alimentos.
- Justificación de la eventualidad que motivó el traslado.

- Firmas de las personas responsables del proceso.

Control de entrada y salida de alimentos:

- El personal manipulador de alimentos en el punto de destino debe completar el formato de control de entrada y salida de alimentos.

- En caso de que los alimentos sean almacenados temporalmente en otra unidad operativa, se debe realizar el manejo de entrada y salida mediante acta de custodia.

Responsables:

- Responsable o Coordinador de la unidad operativa.

- Personal manipulador de alimentos.

- Profesional en nutrición de la Subdirección Técnica (cuando aplique).

Resultados esperados:

- Registro detallado y preciso del traslado de alimentos.

- Conservación adecuada de los alimentos en todo el proceso.
-
- Minimización de desperdicios y riesgos sanitarios.

Nota: en caso de que los alimentos sean trasladados a una unidad operativa en calidad de custodia o almacenamiento transitorio por una eventualidad, el manejo de entrada y salida de estos alimentos se realizará por medio de acta.

5. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Martha Lucía González García José Luis Penagos Thole Harby Johan Delgado Abello Yulied Sánchez Ortiz Wendy Hasbleidi Marín Pulido Mayerly Albán Lizarazo Laura Carolina Corredor Trujillo Martha Lucía Abaunza Cristancho Angélica María Aldana Parra Sandra Milena Rojas Correal Nancy Katalina González Numpaque Melany Andrea Fandiño Martínez Amanda Lucia Montaña García Doris Marcela Camargo López Johanna Alexandra Zúñiga Leal	Omar Fernando Beltrán Opayome César Humberto Ruiz Tinoco Luz Jazbleidy Aranda	Ivon Carolina Camargo
Cargo/Rol	Profesional universitario Subdirección de Nutrición Contratistas - Subdirección de Nutrición Contratista - Subdirección de Abastecimiento Contratista - Subdirección para la Infancia Contratista - Subdirección para la Adultez Contratista - Subdirección para la Vejez Contratista - Subdirección para la Discapacidad Profesional universitario Subdirección para la Discapacidad Contratista - Subdirección para la Familia	Subdirector de Abastecimiento Gestor SG- Subdirección de Abastecimiento Gestor SG - Dirección de Nutrición y Abastecimiento	Directora de Nutrición y Abastecimiento