PLAN DE CONTINGENCIA SERVICIO DE ALIMENTOS

ÁREA DE NUTRICIÓN
HOGAR CLARITA SANTOS

2025

Derechos de Autor: Los derechos de la propiedad intelectual del contenido de este documento, son del Protocolo Manejo de Eventualidades en el Servicio de Alimentación de la Secretaría de Integración Social, lo anterior sin perjuicio de las citas y referencias bibliográficas enunciadas.

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 Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos de Cajicá.

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 Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos, el proceso de planeación de cantidades a comprar y entrega de alimentos, los procesos que se llevan a cabo en la unidad operativa que son recibo, almacenamiento, preparación, servido y distribución de alimentos.

En la Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos 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 Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos 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 Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos 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, 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].

[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.
[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.

- 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].

[7] Ibid.
[8] Glosario Secretaria Distrital de Integración Social. 20 de octubre de 2016.

3. Condiciones generales

La Comunidad de Cuidado Hogar Clarita Santos 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 la Comunidad de Cuidado 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 comunidad de cuidado 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 responsables del área 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 comunidad de cuidado, en el que se especifiquen el nombre de la persona de la empresa de servicios público o profesional del área correspondiente 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 o Coordinador de la comunidad de cuidado.	Correo electrónico de acuerdo con la eventualidad.
2	Notificación de traslado de alimentos	Responsable o Coordinador de la comunidad de cuidado / Profesional en Nutrición encargado del área.	Correo electrónico de acuerdo con la eventualidad.
3	Proceso de traslado de alimentos	Personal manipulador de alimentos / Coordinador de la comunidad de cuidado / Profesional en Nutrición de la comunidad de cuidado.	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, por un tiempo menor a 3 horas programado: El responsable o Coordinador de la comunidad de cuidado deberá informar al profesional en Nutrición con el fin de programar que alimentos se deben retirar de los equipos de refrigeración o congelación para las preparaciones a realizar durante este tiempo, de igual forma hacer apertura de la puerta del equipo una sola vez o disminuir la apertura de las puertas de los mismos. La comunidad de cuidado deberá asegurar la cadena de frio de los alimentos y programar que alimentos se deben retirar de los equipos de refrigeración o congelación para las preparaciones a realizar durante este tiempo, de igual forma hacer apertura de la puerta del equipo una sola vez o disminuir la apertura de las puertas de los mismos.

b. Corte de energía informado por la empresa prestadora del servicio, por un tiempo mayor a 3 horas y menor a 24 horas programado: El Responsable o Coordinador de la Comunidad de Cuidado deberá informar al profesional en Nutrición para hacer seguimiento a la temperatura de los alimentos al interior de los equipos y darle manejo para evitar la pérdida de los mismos, sin embargo cuando se precise traslado de alimentos, el profesional de la unidad operativa deberá informar el nutricionista de la Subdirección técnica, para el traslado de alimentos tales como cárnicos, quesos, bebidas lácteas, frutas y verduras refrigeradas o congeladas (previa revisión de los alimentos necesarios para la operación del día).

c. Corte de energía programado por la empresa prestadora del servicio por un tiempo mayor a 24 horas: El responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá informar al profesional en Nutrición la eventualidad para definir el traslado de todos los alimentos perecederos de acuerdo al tiempo que durará el corte de energía. Los operadores en asociación deberán asegurar la cadena de frio de los alimentos mediante la consecución de equipos de refrigeración y congelación que aseguren la cadena de frio.

d. Corte inesperado en el servicio de energía: El responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá llamar a la empresa que presta el servicio de energía con el fin de definir el tiempo que durará el corte para tomar las acciones respectivas, que se ajustaran a las descritas con anterioridad.

En dado caso que el Responsable o Coordinador de la comunidad de cuidado no pueda asegurar la prestación del servicio y la entrega de apoyos alimentarios cumpliendo con criterios de calidad, deberá mediante correo electrónico informar al supervisor del contrato con copia al referente/líder de Nutrición, para que estos a su vez tomen las decisiones frente a la prestación; que podrían ser: traslado de participantes a otra unidad operativa, entrega de paquetes alimentarios durante la no prestación del servicio u otras medidas que considere necesarias según la dinámica del servicio.

4.1.1.2. Cortes del servicio de acueducto

Los cortes del servicio de agua generan repercusiones operativas en el servicio de alimentación, ya que, en los procesos de almacenamiento, preparación, servido, limpieza y desinfección y lavado de manos, se precisa de disponibilidad de agua, la comunidad de cuidado cuenta con tanques de almacenamiento con capacidad para operar uno o dos días de acuerdo a la capacidad de los tanques, número de participantes y horas en que se presta el servicio a los beneficiarios.

Cuando el servicio de alimentación tenga un corte de agua superior a un día por corte programado, cortes imprevistos por daño de tuberías internas o externas el Coordinador o Responsable de la unidad operativa deberá seguir los siguientes pasos:

- Comunicarse con la empresa de acueducto y alcantarillado de Cajicá al número: 601 8662845, tener a mano el último recibo de acueducto.

- Solicitar mediante llamada telefónica a la empresa de acueducto de Cajicá o Cundinamarca la prestación del servicio de carro tanque, registrar el nombre de la persona de contacto de la empresa y respuesta frente a la solicitud.

- Informar a la empresa en el momento de la llamada que el servicio de carrotanque es prioritario para la prestación del servicio de personas en condición de vulnerabilidad.

- Una vez llegue el servicio de carrotanque a la unidad operativa se debe verificar que cuente con licencia sanitaria, de acuerdo con lo contenido en el Programa de abastecimiento de agua potable del plan de saneamiento.

- Hacer uso de elementos desechables de material biodegradable como vasos, cubiertos, platos.

- Solicitud de cambio de preparaciones al Profesional en Nutrición asignado a la unidad operativa para optimizar el uso de agua.

En dado caso que el responsable o Coordinador de la Comunidad de Cuidado no pueda asegurar la prestación del servicio y la entrega de apoyos alimentarios cumpliendo con criterios de calidad, deberá mediante correo electrónico informar al supervisor del contrato, referente/líder del servicio o modalidad o proyecto, para que este a su vez tome las decisiones frente a la prestación.

4.1.1.3. Cortes del servicio de gas

Los cortes en el servicio de gas, generan repercusiones operativas ya que el funcionamiento de las estufas o marmitas en donde se preparan los alimentos para los beneficiarios que dependen de este servicio.

Cuando el servicio de alimentación tenga un corte de gas programado, cortes imprevistos por fugas externas o cierre de llaves por sospecha de fugas internas deberán seguir los siguientes pasos:

- Reporte de daños externo a la unidad operativa: el responsable o Coordinador de la comunidad de cuidado deberá comunicarse con la empresa encargada del suministro de gas, al número definido, tener a mano el último recibo o número de cuenta/referencia e informar sobre el posible daño para que se programe la revisión y/o reparación, tener en cuenta el número de radicado o ticket para hacer seguimiento a la solicitud.

- Reporte de falta de suministro en la zona o daño interno: el responsable o Coordinador de la comunidad de cuidado deberá comunicarse con la empresa encargada del suministro de gas, tener a mano el último recibo o número de cuenta/referencia, solicitar a la empresa de gas domiciliario la definición del tiempo de corte del servicio, registrar el nombre de la persona de contacto de la empresa y respuesta frente a la solicitud.

- En dado caso que se perciba olor a gas dentro del servicio de alimentación o comunidad de cuidado, es necesario realizar la suspensión de la prestación del servicio de alimentación, llamar al número de emergencia asignado, tener a mano el último recibo o número de cuenta/referencia, el Coordinador o Responsable de la comunidad de cuidado deberá realizar la gestión respectiva para el suministro de alimentos a los beneficiarios.

4.1.1.4. Acumulación de residuos sólidos

Cuando se presente variación o no cumplimiento en la frecuencia de recolección de residuos sólidos se deberá seguir los siguientes pasos:

- Comunicar a la empresa prestadora del servicio de recolección la novedad e informar que la recolección de residuos es prioritaria, teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados a diario, revisar el número de contacto en la factura o recibo.

- Registrar el nombre de la persona de contacto de la empresa y respuesta frente a la solicitud, información que deberá ser enviada por correo electrónico al referente local de la Subdirección Administrativa y Financiera.

- Cumplir con el plan de contingencia contenido en el Plan de Acción Interno para el Aprovechamiento Eficiente de los Residuos Sólidos de la comunidad de cuidado.

4.2.1 Eventos internos

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

Puede generar la ruptura de la cadena de frio, que asegura la calidad microbiológica de los alimentos. En este caso se requiere del traslado de todos los alimentos susceptibles a daño durante el periodo en que el equipo o equipos para refrigeración o congelación no funcionen.

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

Cuando hay daño en los equipos durante la cocción de los alimentos y no hay otra opción dentro de la comunidad de cuidado para terminar la preparación en el lapso de una hora, los alimentos deberán desnaturalizarse de acuerdo con protocolo de desnaturalización de alimentos. El Profesional en Nutrición asignado a la comunidad de cuidado deberá realizar cambio de preparación acorde a la disponibilidad de alimentos, así mismo, se debe comunicar al Coordinador de la comunidad de cuidado.

Para reportar el daño de un equipo o gasodoméstico o infraestructura, el nutricionista de la comunidad de cuidado deberá comunicarse con el Coordinador de la comunidad de cuidado, este a su vez informa al equipo de mantenimiento y área financiera.

4.2.1.3. Derrame de residuos sólidos

Si se presenta un derrame de residuos sólidos no peligrosos o peligrosos (RESPEL), el Coordinador o Responsable de la comunidad de cuidado o a quien delegue 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.

4.2.1.4. Derrame de sustancias peligrosas

En el servicio de alimentación se maneja con alta frecuencia productos para el aseo y desinfección utilizados en la higienización, por esta razón se debe contar con las fichas técnicas y hojas de seguridad de todos los productos usados, con el fin de seguir las indicaciones de manipulación y medidas de control en caso de presentarse un evento de derrame.

Para atender el derrame, el Coordinador o Responsable de la unidad operativa o a quien delegue (que asista diariamente) deberá seguir el plan de contingencia contenido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Peligrosos (PGIRP) y realizar el procedimiento para el registro, investigación y análisis de incidentes o accidentes ambientales.

4.2.1.5. Falta de personal manipulador de alimentos

Se debe contar con personal capacitado y con los documentos requeridos para la prestación del servicio en la comunidad de cuidado, de tal manera que en caso de que se incapacite o falte un manipulador de alimentos, pueda ser reemplazado inmediatamente por otra persona que cumpla con todos los requisitos.

4.2.1.6 Falta de abastecimiento de alimentos por parte del proveedor

La comunidad de cuidado deberá contar con documentación de proveedores adicional a los que se encuentran prestando el servicio para que, en caso de ausencia o desabastecimiento de

alimentos, se pueda tener un segundo proveedor que supla las necesidades de la comunidad de cuidado.

4.2.1.7 Incendios en el servicio de alimentos

La comunidad de cuidado cuenta con una brigada de incendios quienes garantizan la seguridad de toda la comunidad de cuidado del Hogar Clarita Santos, previniendo y combatiendo los incendios de manera efectiva, adicional se cuenta con los extintores de incendios en el servicio de alimentos, los cuales pueden ser activados tanto por las manipuladoras de alimentos como por el gastrónomo, ya que tienen el conocimiento el cual fue brindado en las diferentes capacitaciones del Hogar. En caso de falta de control se deberá llamar a los bomberos de Cajicá.

4.2.1.8 Manejo de alimentos en caso de fumigación

Durante las jornadas de fumigación, el Hogar Clarita Santos cuenta con un horario establecido que permite la elaboración de los tiempos de alimentación no se afecten, brindando así la alimentación a las personas mayores sin ningún riesgo y fumigando estás áreas (servicio de alimentos y comedor) posterior al tiempo de alimentación, específicamente el almuerzo. El servicio de alimentos es cubierto de tal forma que no haya riesgos de contaminación, adicional el producto utilizado es el apropiado para el servicio de alimentos y proteger los alimentos.

5. Administración del protocolo:

Área de Nutrición.

6. Adaptó:

Área de nutrición

7. Aprobó:

Coordinadora Hogar Clarita Santos Sor María Gilma Castro Castro.