PLANES DE CONTINGENCIA

1. OBJETIVO

Establecer las acciones a tomar en caso de que se presenten contingencias que puedan afectar el flujo de la operación y la inocuidad de los alimentos preparados durante cualquiera de las etapas del proceso.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las unidades de negocio de preparación de alimentos y distribución en sitio de NUTRISER COLOMBIA S.A.S., teniendo en cuenta las necesidades y requerimientos contractuales de cada unidad de negocio.

3. RESPONSABLES

Tabla 1. Cargos y responsabilidades

CARGO	RESPONSABILIDAD
GERENCIA OPERATIVA	• Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de la información documentada.
GESTIÓN INTEGRAL	• Divulgar el sistema de calidad a los líderes de cada proceso de la organización para su implementación y ejecución. • Realizar seguimiento a la implementación del sistema de calidad y su información documentada aplicable de acuerdo sea el caso. • Participar en la identificación, planteamiento, implementación y verificación de la eficacia de acciones correctivas y preventivas. • Mantener los documentos y formatos originales, autorizados y actualizados en un dispositivo de almacenamiento en el servidor.
LIDER DE LA GESTIÓN	• Implementar la información documentada de acuerdo a las directrices dadas por la administración del sistema de gestión integral. • Elaborar la información documentada de su gestión tal forma, que se pueda adecuar a las particularidades de la organización y a los requisitos normativos y del cliente. • Mantener actualizada la información documentada. • Verificar que la información documentada se distribuya a las personas que lo requieren. • Velar por la implementación y cumplimiento de la información documentada en los procesos para los cuales aplica. • Administrar y realizar control digital y físico de la información documentada. • Capacitar a los colaboradores, en el uso y aplicación de la información documentada. • Participar en la identificación, planteamiento, implementación y verificación de la eficacia de acciones

	correctivas y preventivas.
COLABORADORES	• Ejecutar cada uno de las actividades de acuerdo a lo descrito en la información documentada asignada por el jefe inmediato. • Llevar los registros designados en todas las actividades diarias, mantenerlos ordenados, en buen estado y realizar la devolución de los mismos a los líderes de la operación. • Utilizar los elementos de protección personal requeridos antes de realizar cualquier actividad. • Participar en la identificación, planteamiento, implementación y verificación de la eficacia de acciones correctivas y preventivas.
PROVEEDORES Y/O PRESTADORES DE SERVICIOS	• Cumplir con las condiciones establecidas por el contratante para la implementación y buen desarrollo de las actividades asignadas. • Participar en la identificación, planteamiento, implementación y verificación de la eficacia de acciones correctivas y preventivas.

4. DEFINICIONES

Contingencia: es el modo de ser o característica de algo en cuanto a que puede ser o no ser, dependiendo del caso (algo que no es necesario, pero sí es posible). En general la contingencia se predica de los estados de cosas, los hechos, los eventos o las proposiciones.

5. CONDICIONES GENERALES

Las contingencias se pueden presentar en cualquier momento dependiendo de las condiciones de la operación, por tanto, la empresa, ha establecido un plan de contingencia basado en posibles escenarios. Los responsables de la ejecución del plan de contingencia es el líder del proceso, y/0 Coordinador de producción, y/o Coordinador de calidad

5.1. Fallas En El Suministro De Agua

FLUJO DEL PROCESO	FALLAS EN EL SUMINISTRO DE AGUA
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMAS	1. Usar agua para la limpieza y desinfección de áreas de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
ALMACENAMIENTO	1. Usar agua para la limpieza y desinfección de áreas de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
PREALISTAMIENTO	1. Usar agua para la limpieza de los alimentos de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	1. Usar agua para la limpieza de los alimentos de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	1. Usar agua para la limpieza de los alimentos de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	1. Usar agua para la limpieza y desinfección de áreas de los tanques de agua hasta que se estabilice el servicio.
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. Informa al interventor la novedad. 2. En caso de que el suministro de agua presente demoras, se deberá trasladar agua al punto en canecas limpias y desinfectadas para realizar labores de aseo.
OBSERVACIONES:	1. Informar al personal para realizar un consumo prudente de agua en los procesos. 2. Realizar monitoreo permite de los tanques de agua y verificar el consumo. 3. Llamar al acueducto y reportar la novedad, solicitar información del corte de agua. 4. En caso de que no sea suficiente el suministro de agua en la planta, seguir procedimiento de acuerdo a lo estipulado Programa de abastecimiento y control de agua.

5.2. Fallas En El Suministro De Energía Eléctrica

FLUJO DEL PROCESO	FALLAS EN EL SUMINISTRO DE ENERGÍA ELÉCTRICA
ALMACENAMIENTO	1. Mantener las puertas de los cuartos fríos y neveras cerradas herméticamente para mantener los alimentos seguros por lo menos 3 horas. 2. En caso de que al pasar 3 horas no se normalice el flujo de energía, solicitar un vehículo para el transporte de los alimentos con termo de refrigeración y en caso de que se requiera buscar un lugar para el almacenamiento de los alimentos. 3. En el caso de los equipos o cuartos de congelación, cerrar sus puertas de manera hermética y mantener por máximo 20 horas. Posterior a su descongelación estos alimentos deben procesarse o consumirse antes de 72 horas.
PREALISTAMIENTO	1. Para el prealistamiento de alimentos se deberá realizar con herramientas como cuchillos y peladores de mano, ya que no se podrá hacer uso de equipos.
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	1. Para las preparaciones que requieren mantener la cadena de frío, colocar hielo para mantener las temperaturas bajas. 2. En caso de disponibilidad realizar uso de pulpas ultra pasteurizadas.
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	1. Mantener el uso de equipos a gas.
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	1. Calentar agua y colocarla en la línea de servicio si es eléctrica (Cuando aplique) para mantener la temperatura de los azafates con alimentos para transporte. 2. Ubicar rápidamente los alimentos en los cimbros y sellar para mantener el calor de los alimentos. 3. En caso de no contar con las opciones anteriores, mantener la alimentación a fuego bajo en los equipos a gas antes de la distribución para asegurar que estos se mantenga a temperaturas mayores de 60℃.
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. Informa al interventor la novedad. 2. En caso de que el suministro de luz no mejore, y no se pueda utilizar los carros termo, entregar las dietas lo antes posible para evitar la pérdida de la temperatura.
OBSERVACIONES:	1. Llamar a la empresa de energía y solicitar información acerca de las fallas presentadas. 2. En caso de que la falla presentada sea interna, solicitar al personal de mantenimiento la pronta revisión y reparación.

5.3. Fallas En El Suministro De Gas

FLUJO DEL PROCESO	FALLAS EN EL SUMINISTRO DE GAS
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	1. Informar a la interventoría del contrato y trasladar rápidamente los alimentos a preparar hacías las unidades satélite que cuentan con cocinas en sitio. 2. Verificar si las preparaciones ya realizadas y trasladarlas en cimbros para evitar la pérdida de temperatura, hasta el punto de distribución.
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	1. Mantener alimentos en gabinetes térmicos o cimbros de acuerdo a disponibilidad en sitio.
TRANSPORTE DE ALIMENTOS	1. Reorganizar rutas de transporte de acuerdo a los cambios realizados.
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. En caso de que la alimentación se prepare en unidades operativas, en caso de que se cuente con una planta principal solicitar que la alimentación se prepare en planta y se distribuya a las unidades operativas afectadas por la falta de suministro de gas.
OBSERVACIONES:	1. Llamar a la empresa de gas y solicitar información acerca de las fallas presentadas. 2. En caso de que la falla presentada sea interna, solicitar al personal de mantenimiento la pronta revisión y reparación.

5.4. Fallas En El Transporte De Alimentos Preparados

FLUJO DEL PROCESO	FALLAS DE TRANSPORTE DE ALIMENTOS PREPARADOS
TRANSPORTE DE ALIMENTOS	1. En caso de presentarse fallas en el transporte de la alimentación se solicitará al vehículo de relevos su intervención para hacer el trasbordo de los alimentos de un vehículo a otro y continuar la entrega. 2. El vehículo de relevo deberá cumplir con todas las condiciones higiénicas necesarias para realizar el traslado de la alimentación.
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. Se informa al interventor la novedad. 2. Se realiza el ensamble de la alimentación lo más rápido posible para evitar la pérdida de la temperatura y se coloca en los carros termos antes de la entrega al paciente.
OBSERVACIONES:	1. En caso de que los vehículos sean contratados, se informará al contratista para que dé respuesta oportuna al cambio del vehículo que presenta fallas y suministre el vehículo de contingencia. 2. el vehículo que presenta fallas debe trasladarse al centro de mantenimiento automotriz autorizado para su arreglo.

5.5. Fallas De Ascensor En Unidad De Operación

FLUJO DEL PROCESO	FALLAS DE ASCENSOR EN UNIDAD DE OPERACIÓN
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. Se informa al interventor la novedad. 2. Se hará uso de las escaleras o rampas de las unidades operativas para realizar la entrega de los alimentos en sitio.
OBSERVACIONES:	1. Se informa al interventor la novedad. 2. Se deberá evaluar los riesgos con la alimentación y del personal al momento de realizar cambios de traslado de los alimentos dentro de la operación.

5.6. Situación De Orden Público

FLUJO DEL PROCESO	SITUACIÓN DE ORDEN PÚBLICO
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMAS	1. Informar a la interventora del contrato sobre la situación de orden publico 2. Investigara con las autorizades competentes por cuanto tiempo podría presentarse la situación de orden público 3. De acuerdo al tipo de situación de orden publico se procede a notificar a todas las partes involucradas con la cadena productiva, modificando fechas, horas, programación de personal. 4. Se notifica a punto de operación mas próximo para que supla las necesidades que no puede cubrir la operación afectada por la situación de orden publico
ALMACENAMIENTO	
PREALISTAMIENTO	
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	
TRANSPORTE DE ALIMENTOS	
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	
OBSERVACIONES:	

5.7. Inasistencia Mínima O Masiva De Talento Humano

FLUJO DEL PROCESO	INASISTENCIA MINIMA O MASIVA DE TALENTO HUMANO
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMAS	1. De acuerdo al numero de personas que falten en la operación se toma la decisión de enviar los super numerarios suficientes para la correcta prestación del servicio, si es imposible de esta manera prestar el servicio se notifica a la interventoría para solicitar permiso para transportar la alimentación del de el CEPRO
ALMACENAMIENTO	
PREALISTAMIENTO	
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	
TRANSPORTE DE ALIMENTOS	
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	
OBSERVACIONES:	

5.8. Mantenimiento De Infraestructura

FLUJO DEL PROCESO	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMAS	1. Cambiar zona de ingreso de materias primas por puerta de despacho, sin embargo esto se tendrá que hacer en horarios diferentes para prevenir la contaminación cruzada. Posterior al recibo de materias primas se realizará proceso de limpieza y desinfección de área y ambientes.
ALMACENAMIENTO	1. En caso de que los mantenimientos locativos sean mínimos y no genere afectación sobre la materia prima se realizarán al finalizar la jornada, en caso de que los alimentos puedan sufrir contaminación por los manteamientos, el área deberá ser reubicada.
PREALISTAMIENTO	1. Se realizará evaluación del tipo de mantenimiento, este se ejecutará al finalizar la jornada, en caso de que se requiera el área deberá ser reubicada por seguridad de los alimentos y el personal.
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	1. Se realizará evaluación del tipo de mantenimiento, este se ejecutará al finalizar la jornada, en caso de que se requiera el área deberá ser reubicada por seguridad de los alimentos y el personal.
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	1. Se realizará evaluación del tipo de mantenimiento, este se ejecutará al finalizar la jornada, en caso de que se requiera el área deberá ser reubicada por seguridad de los alimentos y el personal.
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	1. Se realizará evaluación del tipo de mantenimiento, este se ejecutará al finalizar la jornada, en caso de que se requiera el área deberá ser reubicada por seguridad de los alimentos y el personal.
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	1. Cuando la preparación de alimentos se realice en un punto operativo y el cliente requiera mantenimiento de las instalaciones, se realizará reorganización de las rutas para que toda la alimentación se entregue desde la Planta.
OBSERVACIONES:	1. El interventor informará previamente los mantenimientos locativos que realizará y las fechas acordadas para las mismas, a fin de establecer el plan de trabajo para la distribución de alimentación desde la Planta. 2. En el caso de que los mantenimientos se realicen en la Planta, se programarán en los horarios en que no se realiza preparación de alimentos para no afectar la operatividad de la planta y la inocuidad de los productos.

5.9. Enfermedad Masiva Por Covid-19

FLUJO DEL PROCESO	ENFEMEDAD MASIVA POR COVID 19
RECEPCIÓN DE MATERIA PRIMAS	En caso de que se presente un caso masivo de enfermedad entre los empleados por COVID 19, se realizará el aislamiento del personal, se informará de manera formal al cliente, se realizará desinfección de todas las áreas de la planta o el punto operativo donde se presente la contingencia y se contratará al personal supernumerario para suplir las necesidades del servicio. Para el personal afectado se enviará a pruebas de PCR por un centro médico autorizado a fin de determinar quienes presentan la enfermedad y se realizará el respectivo seguimiento desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo. El personal que cuente con las pruebas negativas, se podrá reintegrar al servicio teniendo en cuenta lo recomendado en el Protocolo de Bioseguridad.
ALMACENAMIENTO	
PREALISTAMIENTO	
PREPARACIÓN COCINA FRÍA	
PREPARACIÓN COCINA CALIENTE	
ENSAMBLE DE ALIMENTOS	
TRANSPORTE DE ALIMENTOS	
ENTREGA DE ALIMENTOS EN PUNTO	
OBSERVACIONES:	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Resolución 2674 de 2013. Por la cual se reglamenta el artículo 136 del Decreto Ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones.
Resolución 2115 de 2007. Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia, para la calidad del agua para consumo humano.
Decreto 60 del 2002. Por el cual se promueve la aplicación del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos críticos de Control HACCP en las fábricas de alimentos y se reglamenta el proceso de certificación.