# CORPORACIÓN MULTIÉTNIAS
# COMUNIDAD DE CUIDADO LA FORTUNA

# PLAN DE CONTINGENCIA DEL SERVICIO DE ALIMENTOS ANTE EVENTUALIDADES QUE PUEDAN AFECTAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

## JULIO 2026

Cra. 24 No. 39B-25 - Oficina 302 - Tel: 7322832 – 301.5933524 - Bogotá D.C.
E-mail: corporacion@multietnias.org

## 1. OBJETIVO

Establecer acciones para garantizar la adecuada prestación del servicio de alimentos ante cualquier eventualidad que alteren el normal desarrollo de las actividades de la comunidad de cuidado la fortuna.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

Dentro de la operación de los servicios de alimentación se incluyen múltiples procesos que permiten la entrega de alimentos 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 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.

## 3. DEFINICIONES

- 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.

- 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.

- 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.

- 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).

- 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.

- 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.

- 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.
- 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

## 4. CONDICIONES GENERALES

Es importante identificar las posibles eventualidades por eventos externos o internos que pueden presentarse en las unidades operativas y que 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.

## 5. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

| N°. | Actividad | Responsable | Registro documental |
|---|---|---|---|
| 1 | Identificar e informar la eventualidad, y definir acciones | Personal manipulador de alimentos / Profesional en Nutrición / Ingeniería de Alimentos / 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. |

### 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: para los servicios sociales de operación directa, el Responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá informar al profesional en Nutrición o Ingeniería de Alimentos asignado a la unidad operativa, 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. Los operadores en asociación deberán 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: para los servicios sociales de operación directa, el Responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá informar al profesional en Nutrición o Ingeniería de Alimentos asignado a la unidad operativa 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: para los servicios sociales de operación directa, el responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá informar al profesional en Nutrición de la Subdirección técnica 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 o la disponibilidad de plantas eléctricas 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 unidad operativa no pueda asegurar la prestación del servicio y la entrega de apoyos alimentarios cumpliendo con criterios de calidad, deberá mediante correo electrónico informar al Subdirector Local o Subdirector técnico con copia al referente/líder del servicio o modalidad o proyecto, para que este a su vez tome 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, las unidades operativas cuentan con tanques de almacenamiento con capacidad para operar uno o dos días de acuerdo con 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 Fusagasugá al número: 3005357663, tener a mano el último recibo de acueducto.

- Solicitar mediante llamada telefónica a la empresa de acueducto de Fusagasugá 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 unidad operativa no pueda asegurar la prestación del servicio y la entrega de apoyos alimentarios cumpliendo con criterios de calidad, deberá mediante correo electrónico informar al Subdirector Local o Subdirector técnico con copia al 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. En la comunidad de cuidado la fortuna se cuenta con un tanque estacionario de gas de ochenta (80) galones, por lo tanto, se mantiene un abastecimiento frecuente de gas y se supervisa constantemente para evitar desabastecimiento. En caso de desabastecimiento se llama a la línea de atención de la empresa gas natural al (601)5806041.

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 falta de suministro en la zona o daño interno: el responsable o Coordinador de la unidad operativa 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 unidad operativa, es necesario realizar la suspensión de la prestación del servicio de alimentación, llamar al número de emergencias 164 - 601 3078121, tener a mano el último recibo o número de cuenta/referencia, el Coordinador o Responsable de la unidad operativa 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 – PAIPAERS.

### 4.1.2. Eventos internos

#### 4.1.2.1 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.

**4.1.2.2. 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 unidad operativa 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 unidad operativa deberá realizar cambio de preparación acorde a la disponibilidad de alimentos, así mismo, se debe comunicar al subdirector Local.

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.

**4.2 Actividad 2. Notificación de traslado de alimentos**

De acuerdo con los eventos externos o internos descritos anteriormente que pueden afectar la prestación del servicio de alimentación, se definió para los servicios de operación directa de la SDIS, la necesidad del traslado de alimentos a otras unidades operativas. Por lo tanto, el responsable o Coordinador de la unidad operativa de acuerdo con la eventualidad informará por correo electrónico y llamada telefónica, al profesional en nutrición de la Subdirección técnica, quien definirá la necesidad de realizar el traslado de alimentos, realizará la gestión en la localidad asignada o localidad aledaña para el traslado de los mismos y notificará al responsable o Coordinador de la unidad operativa la decisión.

En caso de que se deba realizar traslado de alimentos, el responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá gestionarlo de inmediato de acuerdo con lo establecido a continuación:

La información de la eventualidad debe reportarse al profesional del área de transporte, equipo apoyo logístico, Subdirección Administrativa y Financiera Nivel Central, en el correo transportes@sdis.gov.co para que se realice la gestión de traslado de alimentos, el cual está sujeto a la contratación del servicio de transporte por parte de la entidad.

La información del traslado debe contemplar los siguientes aspectos por correo electrónico con Asunto: Solicitud de traslado de alimentos:

- Eventualidad presentada en la unidad operativa con tiempos. Por ejemplo: Al iniciar la jornada (7 a.m.) se evidencia que no se cuenta con servicio de energía y al llamar a la empresa de energía reportan que el daño durará todo el día.
- Datos de la unidad operativa: localidad, nombre de la unidad operativa, dirección actualizada, teléfono.
- Cantidad y tipo de alimentos que requieren ser trasladados. Ejemplo: 5 kilos de carne, 10 litros de yogurt, 2 kilos de queso.

Adicional a ello, debe reportarse la siguiente información:

- Día del traslado: día en el cual se proyecta el traslado, el anterior está sujeto a cronograma y cambios de último momento.
- Punto de encuentro: sitio de inicio de recorrido-nombre y dirección.
- Destinos: sitios de entrega-Nombre y dirección.
- Disponibilidad: tiempo estimado, en horas, desde el inicio al fin del recorrido)
- Bienes objeto de traslado: listado de alimentos a trasladar, indicando si requieren ser refrigerados.
- Capacidad de vehículo requerido: 3.5 toneladas. 1.5 toneladas o 800 kilogramos.
- Dependencia que solicita: Subdirección Local, Técnica o Proyecto que solicita.
- Funcionario responsable de la solicitud: nombre completo del funcionario que solicita el recorrido.
- Línea móvil: número de celular del funcionario que solicita el recorrido.
- Funcionario que acompañará el recorrido: nombre completo del funcionario que acompañará el recorrido.
- Línea móvil: número de celular del funcionario que acompañará el recorrido.

En los servicios de operación en asociación el responsable o Coordinador de la unidad operativa debe garantizar la prestación del servicio, de acuerdo a lo definido contractualmente con la SDIS.

Si se presenta eventualidad con el manejo de residuos sólidos o derrame de sustancias en servicios de operación directa de la SDIS, la persona que identifique la eventualidad deberá informar al coordinador o delegado ambiental de la unidad operativa, quien a su vez informará al referente local ambiental o gestor ambiental de la localidad.

En los servicios de operación en asociación el responsable o Coordinador o delegado ambiental de la unidad operativa deberá seguir lo establecido en el anexo técnico para tal fin.

### 4.3 Actividad 3. Proceso de traslado de alimentos

#### 4.3.1. Alistamiento

a. Alimentos: corresponden a los alimentos que van a ser trasladados, pueden ser alimentos perecederos y no perecederos.
b. Canastillas: deben encontrarse en condiciones óptimas de higiene y secas.
c. Acta: debe diligenciarse por parte del Responsable o Coordinador de la unidad operativa, debe documentarse de manera detallada y contener como mínimo, la fecha, hora, nombre de la unidad operativa de la cual proceden los alimentos, nombre del sitio donde se entregan, tipo de alimento, cantidad, lote, fecha de vencimiento (cuando aplique) de alimentos entregados, para frutas y verduras descripción de condiciones organolépticas, justificar la eventualidad con las respectivas firmas de las personas involucradas en el proceso.
d. Formato control de entrada y salida de alimentos: debe diligenciarse por parte del personal manipulador de alimentos donde se realiza el traslado.

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.

### 4.3.2. Vehículo transportador

El vehículo para transportar alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos, garantizados por el equipo de apoyo logístico:

- Concepto sanitario favorable para transportar alimentos emitido por la secretaria de Salud.
- Vehículo con interior hermético, resistente a la corrosión e impermeable.
- Vehículo con sistema de refrigeración o congelación para garantizar la temperatura de los alimentos que por su naturaleza requieren cadena de frío.
- Vehículo en buen estado de limpieza y desinfección e identificados en un lugar visible con la frase TRANSPORTE DE ALIMENTOS.
- Vehículo con documentos vigentes: Tarjeta de propiedad, SOAT, Análisis de gases, revisión técnico-mecánica, licencia de conducción o licencia de tránsito.
- Vehículo con aseguramiento de carga con el fin de prevenir el desplazamiento en el interior del camión.
- Disposición de canastillas en buen estado y en condiciones adecuadas de higiene para almacenar los alimentos durante el transporte, asegurando que las canastillas que contengan alimentos no estén en contacto directo con el piso del vehículo.

### 4.3.3. Personal transportador de alimentos

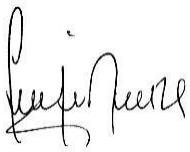
El personal transportador de alimentos (conductor y auxiliar) debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Certificado médico en el que conste la aptitud para manipular alimentos y plan de capacitación en buenas prácticas de manufactura emitido por profesional idóneo de acuerdo a resolución 2674 de 2013.
- Dotación: uniforme o bata de color claro, con cierres o cremalleras y/o broches, sin botones y sin bolsillos; botas o zapatos, cerrados, sin cordones, impermeable, antideslizante, de tacón bajo; gorro, tapabocas y guantes de caucho.

### 4.3.4. Pasos para el traslado de alimentos

- El personal manipulador de alimentos tendrá listos los alimentos a entregar al personal transportador de alimentos.
- Se realizará en forma previa al cargue la descripción de los alimentos por tipo y cantidad de acuerdo con lo definido en el acta para el traslado de alimentos.
- Los alimentos se dispondrán en canastillas en buen estado, previamente higienizadas y separadas por tipo de alimento.
- El personal manipulador de alimentos y el responsable o Coordinador de la unidad operativa realizarán acompañamiento durante el proceso de cargue de alimentos.
- Se diligencia el acta y el formato control de entrada y salida de alimentos constatando que los alimentos que han salido de la unidad operativa corresponden a lo registrado.
- El responsable o Coordinador de la unidad operativa y personal manipulador de alimentos de esta, que realiza la recepción, deberá verificar el estado de los alimentos y firmar el acta a conformidad de recibo de los mismos, diligenciar el formato de control de entrada y salida de alimentos.

- El responsable o Coordinador de la unidad operativa que recibe los alimentos deberá enviar por correo electrónico el acta firmada al responsable o Coordinador de la unidad operativa que los envía.
- 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.

| REVISIÓN Y APROBACIÓN | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **FECHA** | **NOMBRE** | **CARGO/ROL** | **FIRMA** |
| ELABORÓ | 01-07-2026 | AYDA ALVAREZ MUÑOZ | NUTRICIONISTA |  |
| APROBÓ | 01-07-2026 | LADY JOHANA ESCOBAR | COORDINADORA |  |