ANEXO 2: DESARROLLO DE LA OPERACIÓN:

Distribución de los Complementos nutricionales:

Corresponde a la entrega de los complementos nutricionales a cada uno de los puntos de entrega registrados en la Ficha Técnica FT-1, garantizando las condiciones establecidas en el pliego de condiciones y sus anexos y cumpliendo con las condiciones descritas a continuación:

- Entregar los complementos nutricionales a los puntos de entrega teniendo en cuenta los criterios de: Calidad, Oportunidad, Trazabilidad y Cantidad.
- Entregar los documentos y/o elementos establecidos por el ICBF con la periodicidad y cantidad requerida.
- Suscribir las actas de entrega de los complementos nutricionales, con los Responsables y/o Suplentes en cada punto de entrega.
- Permitir y garantizar que el Responsable y/o Suplentes verifique los productos, recibidos, previo a la firma de recibo a satisfacción.
- Realizar el cargue de la información registrada por los Responsables y/o Suplentes en las actas de entrega de los complementos nutricionales a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Devoluciones de productos en los puntos de entrega:

De presentarse devoluciones al momento de la entrega de los complementos nutricionales a los puntos de entrega incluidos en el FT-1, el Contratista debe cumplir con los siguientes procedimientos:

1. Si durante el proceso de entrega se presentan rechazos por parte del Responsable y/o Suplente del punto de entrega, debido a la presencia de productos que presenten desviaciones de calidad de cualquier tipo, estos productos deben ser recibidos por el Contratista y adicionalmente, para el caso de los productos suministrados por el ICBF se debe elaborar reporte de devoluciones (Anexo No.2).
2. En los vehículos que hacen la distribución a los puntos finales se debe disponer de unidades adicionales a las cantidades establecidas por cada ruta, con el propósito de reponer de manera inmediata los productos que eventualmente sean rechazados al momento de la entrega en los puntos de entrega y asegurar que los beneficiarios dispongan de los complementos nutricionales oportunamente.
3. Si el rechazo es generado por daños atribuibles a la inadecuada manipulación durante el almacenamiento o el transporte, el contratista será responsable de asumir el costo de la reposición. En caso de daños producidos por defectos de calidad intrínseca de los productos suministrados por el ICBF, los costos de la reposición serán asumidos por el proveedor el contratista productor de Galletas.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

4. El contratista debe realizar un análisis de las principales causas de devolución y generar acciones de mejora para aquellas que le sean atribuibles a su propia operación.

Principales causales en el proceso de DEVOLUCIONES:

a. **Fecha de vencimiento:** Esta causal es responsabilidad del contratista; toda vez que debe garantizar un adecuado manejo del Inventario PVPS.
b. **Mal estado de las cajas o empaques unitarios:** Esta causal es responsabilidad del contratista, ya que este debe garantizar el adecuado manejo del producto durante el almacenamiento y la distribución de los complementos nutricionales.
c. **Devolución del producto por problemas de calidad intrínseca:** Esta causal es responsabilidad del contratista productor de Galletas; ya que estos deben garantizar la calidad e inocuidad establecidas para cada producto**.**

Quejas y Reclamos.

1. El contratista deberá permitir a los responsables de los puntos de entrega registrar en el acta de entrega las observaciones a que haya lugar sobre los productos recibidos; en cuanto a cantidad, calidad, trazabilidad y oportunidad del servicio.
2. El contratista debe comunicar cualquier novedad que se presente sobre quejas y reclamos a la Interventoría contratada para el proceso y/o al ICBF, con el fin de dar apoyo para solucionar la novedad presentada.
3. Si la Interventoría o el ICBF reciben quejas o reclamos, el contratista tiene cinco (5) días hábiles a partir de la fecha en la cual se le comunique; para dar respuesta ya sea vía e- mail o por oficio.
4. El contratista deberá presentar todos los soportes que sean necesarios para dar adecuada respuesta a las Quejas, Situaciones de Reporte Inmediato, SIM y Reclamos recibidos de los puntos de entrega, así como los exigidos por el ICBF en los plazos establecidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Requisitos de los vehículos:

Los vehículos utilizados para el transporte de los complementos nutricionales deben cumplir con lo establecido en el Decreto 3075 de 1997, la Resolución 2674 del 2013 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social o las demás que la modifiquen, sustituyan o adicionen.

El contratista debe garantizar la ejecución del Plan de capacitación a los transportadores y el personal en las bodegas, de acuerdo a la obligación contractual y las instrucciones impartidas por el ICBF; cumpliendo con las siguientes condiciones:

1. El transporte de los productos se realizará en condiciones tales que excluyan la contaminación y/o la proliferación de microorganismos y protejan contra la alteración del alimento o los daños del envase o empaque.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

2. El contratista está en la obligación de revisar los vehículos antes de cargar los alimentos, con el fin de asegurar que se encuentren en buenas condiciones sanitarias y garanticen la inocuidad del producto. (Anexo No. 3 - Verificación de Vehículos para Transporte de Alimentos).
3. Los vehículos deben ser adecuados para transportar alimentos y deben estar fabricados con materiales tales que permitan una limpieza fácil y completa. Igualmente se mantendrán limpios y en caso necesario que se sometan a procesos de desinfección, deben contar con el certificado de control que demuestre el procedimiento y los productos aplicados.
4. Se prohíbe ubicar los alimentos directamente sobre el piso de los vehículos. Para este fin se utilizarán los recipientes, canastillas, estibas o implementos de material adecuado, de manera que aíslen el producto de toda posibilidad de contaminación y que permanezcan en condiciones higiénicas.
5. Se prohíbe transportar conjuntamente en un mismo vehículo alimentos y materias primas con sustancias peligrosas y otras que por su naturaleza representen riesgo de contaminación del alimento.

Requisitos del personal:

El personal contratado debe cumplir como mínimo con las siguientes características:

1. El personal que manipula los alimentos debe portar el carné que acredite que trabaja con el contratista y presentarlo en el momento de la entrega de los complementos nutricionales.
2. El Contratista no puede emplear menores de edad.
3. Toda persona que intervenga en el cargue, descargue y transporte de los alimentos debe estar certificada como manipulador de alimentos.

Sede de la Dirección General
Avenida carrera 68 No. 64c – 75. PBX: 437 76 30
Línea gratuita nacional ICBF 01 8000 91 8080
www.icbf.gov.co

Estamos cambiando el mundo