

FT-2 DESCRIPCIÓN OPERATIVA PARA EL PROGRAMA DIA

Para el proceso de Operación Logística de los productos que se suministran para el programa de complementación nutricional “Programa DIA” el ICBF ha desarrollado el siguiente modelo de aprovisionamiento:



El proceso inicia desde la recepción de los productos programados por el ICBF en las bodegas, Ingreso de información al aplicativo WMS o al sistema de inventario, seguido del almacenamiento, alistamiento de entregas, cargue, despacho, transporte, hasta las entregas a satisfacción de los productos a las unidades de servicio establecidas por el ICBF en la Ficha Técnica FT-1, actualizado con las modificaciones solicitadas por los Centros Zonales y/o Regionales y aplicadas por la Coordinación del Programa DIA.

DESARROLLO DE LA OPERACIÓN:

Recepción de los Productos en las Bodegas: corresponde al recibo e ingreso de los productos en la(s) bodega (s) de almacenamiento, de acuerdo con las actividades descritas a continuación:

- Garantizar las bodegas de almacenamiento de acuerdo a lo establecido en la Ficha Técnica FT-39 y las adicionales que se requieran para el desarrollo de la operación logística, las cuales deberán cumplir con las especificaciones determinadas de conformidad con lo establecido en el Decreto 3075 de 1997 o las demás que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- Recibir a satisfacción la bienestarina natural y/o saborizada y las galletas entregadas por el ICBF a través de las empresas contratistas que la suministran.

- Ingresar al aplicativo WMS o al sistema de inventario utilizado según requerimiento del supervisor del contrato, la información registrada en el formato de acta de entrega a la bodega de almacenamiento.
- Contar con los equipos requeridos para el proceso de descargue garantizando que se conserven las condiciones físicas de los productos.
- Garantizar que el personal manipulador se encuentre certificado como Manipulador de alimentos, cuente con capacitación permanente y actualizada frente a la ejecución del Programa DIA y con la dotación de elementos de protección personal requeridos para la actividad a desarrollar.

Almacenamiento de los Alimentos: corresponde a las acciones desarrolladas en las bodegas de recepción de los alimentos de conformidad con lo establecido en el Decreto 3075 de 1997 o las demás que la modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las indicadas por el supervisor del contrato. Dichas acciones deberán ser de obligatorio cumplimiento tanto en las bodegas permanentes como en las alternas o de tránsito que el contratista utilice sin excepción alguna teniendo en cuenta:

- Garantizar que las bodegas destinadas para el almacenamiento de los productos cuenten con Concepto Favorable vigente durante la duración de la contratación y emitido por el INVIMA o la entidad competente.
- Cumplir con los patrones de arrume incluidos en los empaques secundarios de los productos recibidos y determinados por el productor.
- Contar con un Plan de Saneamiento Básico el cual debe estar escrito y a disposición para su verificación incluyendo como mínimo los siguientes capítulos:
 - ✓ Programa de Limpieza y Desinfección
 - ✓ Programa de Desechos Sólidos
 - ✓ Programa de Control de Plagas
 - ✓ Programa de Control de Agua Potable
- Contar con un aplicativo WMS o el sistema utilizado según requerimiento del supervisor del contrato para el manejo del inventario, con el fin de garantizar la trazabilidad de los productos y el uso del modelo PEPS (primeros en entrar, primeros en salir).

Alistamiento de complementos nutricionales: hace referencia a las actividades previas a la distribución de los complementos nutricionales, según las unidades de servicio finales establecidas en la Ficha Técnica FT-1, por lo cual se debe:

- Definir las rutas de distribución de los complementos nutricionales.
- Realizar el cargue de los alimentos que hacen parte del complemento nutricional en el aplicativo WMS o en el sistema utilizado según requerimiento del supervisor del contrato, con la información solicitada en el formato actualizado de acta de entrega a la unidad de servicio.

- Realizar el embalaje de las unidades de productos lácteos, galleta y bienestarina natural y/o saborizada, de acuerdo a la cantidad de beneficiarios con que cuenten las unidades de servicio objeto de atención según la ruta establecida.
- Realizar el alistamiento de los documentos y/o elementos (papelería, actas de entregas, material educativo u otros) a entregar a las unidades de servicio según lo descrito en las Fichas Técnicas adicionales.
- Realizar el cargue de los vehículos.

En esta etapa el contratista debe disponer de cajas corrugadas para empacar únicamente las unidades sueltas de los productos y su correspondiente orden de entrega.

Distribución de los Complementos nutricionales: Corresponde a la entrega de los complementos nutricionales a cada una de las unidades de servicio registradas 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 las unidades de servicio 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, documentos y/o elementos con los Agentes Educativos Comunitarios en cada unidad de servicio.
- Permitir que el Agente Educativo Comunitario verifique los productos, documentos y/o elementos recibidos, previo a la firma de recibo a satisfacción.
- Implementar logística inversa para la recolección de los residuos según las rutas aprobadas en el Plan de Manejo Ambiental.
- Realizar el cargue de la información registrada por los Agentes Educativos Comunitarios en las actas de entrega de los complementos nutricionales, documentos y/o elementos a fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Devoluciones de Productos al momento del Recibo:

De presentarse devoluciones al momento de la entrega por parte de los productores de Bienestarina natural y/o saborizada y galletas, el contratista debe cumplir con los siguientes procedimientos:

1. Si durante el proceso de recibo se detectan productos que presenten desviaciones de calidad de cualquier tipo, estos deben ser rechazados y se debe elaborar reporte de devoluciones (Anexo No.1 - Formato Devolución de Producto).
2. Este reporte debe ser enviado al ICBF a más tardar el día siguiente de haberse generado el rechazo y las cantidades rechazadas deben quedar registradas en el

sistema de información de inventarios (WMS) del Contratista para consulta vía WEB por parte del ICBF.

3. El ICBF realizará los trámites para la reposición a que haya lugar.

Devoluciones de productos en las unidades de servicio:

De presentarse devoluciones al momento de la entrega de los complementos nutricionales a las unidades de servicio incluidas 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 Agente Educativo Responsable o Suplente de la unidad de servicio, 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.1).
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 la unidad de servicio 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 de Bienestarina natural y/o saborizada y el contratista de Galletas.
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 proveedor de Bienestarina natural y/o saborizada y el contratista 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 las unidades de servicio 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 y 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 las unidades de servicio, 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 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; 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.
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. 2 - 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 aislen 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.

En este orden, para el transporte de material post consumo del Programa DIA, no podrá permitirse el transporte simultáneo de material reciclado en el vehículo que contenga complementos nutricionales; pero sí utilizar los vehículos como logística inversa para las rutas de recolección de material reciclado y en tal caso deberá adelantar la respectiva rutina de limpieza y desinfección del vehículo inmediatamente después de cada ciclo de recolección.

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.