



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

P8.PP

12/10/2017

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE NOVEDADES EN LA
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL**

Versión 1

Página 1 de 5

1. **OBJETIVO:** Establecer el procedimiento para la gestión de las novedades presentadas en la distribución de Alimentos de Alto Valor Nutricional – AAVN a fin de lograr la entrega a los Puntos Primarios.

2. **ALCANCE:**

Inicia con la distribución de AAVN a los puntos primarios de entrega de acuerdo con la programación estipulada en la FT1 y finaliza con la socialización al contratista de las acciones realizadas para solucionar la novedad presentada.

Aplica para Centros Zonales, Regionales y Sede de la Dirección General.

3. **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

Mensualmente el ICBF envía al contratista de la producción y distribución de AAVN y a la interventoría la programación de distribución de Alimentos a través del archivo denominado FT1.

Las novedades pueden suceder, entre otras, por alguna de las siguientes situaciones:

- Cambio de dirección de punto de entrega.
- Cambio de responsable principal y/o suplente.
- El punto de entrega no se encuentra abierto.
- El punto de entrega no tiene contrato y/o Convenio
- Falta de capacidad de almacenamiento por exceso de producto en el punto.
- Bloqueo o afectación de vías por orden público o por derrumbes causados por invierno o deterioro de Vías.
- Cuando al momento de la entrega al punto, el producto presente deterioro o averías que afecten la calidad del mismo.

Cuando con el procedimiento no se logre resolver la novedad, se ocasiona una devolución del producto a la Bodega del Contratista, generando retrasos en la distribución que está en ruta y costos adicionales, al tener que realizar reprogramaciones de la entrega.

El contratista debe informar al ICBF sobre la devolución generada, a la mayor brevedad posible, no superior a 48 horas, para que el ICBF analice el caso, defina si reprograma o cancela la entrega, la cual debe realizarse en el mismo mes o período en que se presentó la novedad.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

P8.PP

12/10/2017

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE NOVEDADES EN LA
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL**

Versión 1

Página 2 de 5

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

| No. | Nombre de la Actividad | Descripción de la actividad | Responsable | Registro |
|-------|--|--|---|--|
| | | Inicio | | |
| 1 | Distribuir mensualmente los AAVN a puntos de entrega primarios | Distribuir mensualmente los AAVN a puntos de entrega primarios de acuerdo con lo programado en la FT1. Para las entregas de AAVN, el contratista realiza la entrega desde el primer día hasta el último día hábil de cada mes. ¿Se presentan novedades durante la entrega? Si: Pasar a la actividad 2 No: Fin | * Contratista y Productor Distribuidor de AAVN | FT1 de programación de entregas de AAVN |
| 2 | Socializar la novedad presentada a la Dirección de Nutrición. | Cuando se den las situaciones que puedan generar una novedad (ver política de operación) el contratista deberá proceder a informar al ICBF a través de correo electrónico la novedad presentada, detallando el número de la novedad, Regional, municipio, nombre y dirección del punto primario de entrega correspondiente. Nota: El ICBF debe responder por correo electrónico al contratista en un tiempo no mayor a dos (2) horas, dando las instrucciones e información respectiva con el fin de evitar que el producto sea devuelto. | * Contratista y Productor Distribuidor de AAVN * Profesionales programadores de AAVN de la Dirección de Nutrición | Correo electrónico Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| 3 P.C | Gestionar la novedad con la Regional y Centro Zonal | Una vez se presente la novedad reportada por el contratista, el programador enlace de la Dirección de Nutrición envía inmediatamente un correo electrónico al enlace de Alimentos de Alto Valor Nutricional de la Regional y Centro Zonal, con el fin de informar, gestionar y obtener respuesta a la novedad reportada. | * Profesionales programadores de AAVN de la Dirección de Nutrición * Profesional y/o técnico a cargo de AAVN en la Regional y los Centros Zonales. | Correo electrónico Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| 4 | Desarrollar acciones para solucionar la novedad | El profesional enlace de la Regional y/o Centro Zonal contacta a los responsables y/o suplentes del punto primario de atención y/o al representante legal del operador con el fin de obtener información que le permita solucionar la novedad. Otra alternativa para solucionar la novedad es buscar un punto alternativo y cercano dentro del mismo sector y municipio de donde se está presentando la novedad, a fin de entregar en dicho punto el producto. Si la novedad es por causa de derrumbes, deterioro de la vía, o por orden público, el Enlace de Alimentos de Alto Valor Nutricional de la Regional y/o Centro Zonal verifica la situación reportada, para solicitar reprogramación de la entrega cuando se restituya el orden o se habilite la vía. La información obtenida para dar respuesta a la novedad debe ser registrada en el Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN, en la columna respectiva anotando la fecha y hora de respuesta con el fin de evitar devoluciones y cancelaciones. | * Profesional y/o técnico a cargo de AAVN en la Regional y los Centros Zonales. | Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| 5 | Informar las acciones | El tiempo máximo para dar solución y respuesta a la novedad generada es de 2 horas . En este tiempo el Enlace de Alimentos de Alto Valor Nutricional de la Regional y/o | * Profesionales programadores de AAVN de la | Correo electrónico |

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

P8.PP

12/10/2017

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE NOVEDADES EN LA
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL**

Versión 1

Página 3 de 5

| No. | Nombre de la Actividad | Descripción de la actividad | Responsable | Registro |
|----------|---|---|--|--|
| | realizadas a la Dirección de Nutrición | Centro Zonal debe informar vía correo electrónico las acciones y solución a la novedad, al programador de la Dirección de Nutrición que reportó la novedad. | Dirección de Nutrición *Profesional y/o técnico a cargo de AAVN en la Regional y los Centros Zonales. | Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| 6 P.C | Validar la solución a la novedad | El programador de AAVN de la Dirección de Nutrición revisa la respuesta obtenida valida si soluciona la novedad reportada. ¿Se soluciona la novedad? Si: Pasar a la actividad Nro. 7 <i>“Socializar al contratista de la solución de la novedad”</i> No: Contacta telefónicamente y por correo electrónico al enlace de Alimentos de Alto Valor Nutricional de la Regional y/o Centro Zonal para los ajustes que haya lugar. Devolverse a la actividad Nro. 5. | * Profesionales programadores de AAVN de la Dirección de Nutrición | Correo electrónico Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| 7 | Socializar al contratista la solución de la novedad | El programador envía por correo electrónico al Contratista el archivo Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN con la información de la solución de la novedad. | * Contratista Productor y Distribuidor de AAVN * Profesionales programadores de AAVN de la Dirección de Nutrición | Correo electrónico Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |
| | | FIN | | |

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL:


Entregar los Alimentos de Alto Valor Nutricional en el punto primario autorizado por el ICBF y evitar las devoluciones por las novedades presentadas.

6. DEFINICIONES:

Alimento de Alto Valor Nutricional – AAVN: Son alimentos adicionados y/o enriquecidos y/o fortificados y/o que se consideran buena fuente de macro o micronutrientes, buscando contribuir a la ingesta de uno o varios nutrientes esenciales y aportar en el cubrimiento de las necesidades de energía total de la población beneficiaria de los programas ICBF. Actualmente el ICBF cuenta con los siguientes alimentos:

- Bienestarina Más®
- Bienestarina Más® Sabor Fresa Natural
- Bienestarina Más® Sabor Vainilla Natural

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!

| | | | |
|---|--|-----------|---------------|
|  | PROCESO PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN | P8.PP | 12/10/2017 |
| | PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE NOVEDADES EN LA DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL | Versión 1 | Página 4 de 5 |

- Bienestarina® Líquida Sabor Vainilla Natural
- Alimento para mujer gestante y madre en periodo de lactancia.
- Demás AAVN

Contratista: Se denomina a la empresa contratada por prestación de servicios para la producción y distribución de Alimentos de Alto Valor Nutricional – AAVN.

Formato FT1: Programación de Alimentos de Alto Valor Nutricional, el cual contienen la información de Ubicación, Dirección del punto de entrega, responsables modalidad de atención, cupos y kilos programados para la entrega.

Punto de Entrega Primario: Es el lugar donde los operadores reciben los AAVN del ICBF, los cuales deben cumplir con unas condiciones mínimas que garantice el almacenamiento adecuado de los alimentos. Así mismo, los operadores desde los puntos de entrega primario realizan la entrega de la AAVN a las Unidades de Servicio y/o beneficiarios.

SIM: Sistema de Información Misional es un software desarrollado a la medida, para cubrir las necesidades de información del ICBF que se originan en sus procesos misionales. Es una herramienta que sirve de apoyo a las acciones realizadas para la prestación de los servicios del ICBF, cuya finalidad es facilitar el registro, la consolidación y reporte de información local, regional y nacional de manera oportuna y confiable.

Permite registrar, consolidar y consultar la información de la población atendida en los diferentes servicios y modalidades que presta el ICBF siendo el sistema de información más grande a nivel funcional y de información que se utiliza en el ICBF, actualmente es usado a nivel nacional por los diferentes Centros Zonales y regionales que hacen parte del Instituto.

Para el caso del presente procedimiento en este Sistema es donde se registra la programación de las entregas de alimentos de Alto Valor Nutricional.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- P5.PP Procedimiento Programación y Entrega de Alimentos De Alto Valor Nutricional.

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

| CÓDIGO | NOMBRE DEL FORMATO |
|----------|--|
| F1.P8.PP | Formato de reporte de las novedades en la distribución de AAVN |

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



**PROCESO
PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN**

**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE NOVEDADES EN LA
DISTRIBUCIÓN DE ALIMENTOS DE ALTO VALOR NUTRICIONAL**

P8.PP

12/10/2017

Versión 1

Página 5 de 5

9. ANEXOS:

Anexo 1: FT1: Formato de programación y distribución de AAVN.

| | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R |
|----|----|----------|--------------|---------------|----------|----------------------|-----------------|--------------|-----------------------|------------------|-------------|-----------|----------|--------------|-----------|-------------|-------|---|
| | ID | PROGRAMA | COD PROGRAMA | Cód. Regional | Regional | Cod. Municipio Punto | Municipio Punto | Centro Zonal | Cód. Punto de Entrega | Punto de Entrega | Responsable | Dirección | Teléfono | VAINILLA MAS | FRESA MAS | NATURAL MAS | TOTAL | |
| 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

10. CONTROL DE CAMBIOS:

| Fecha | Versión | Descripción del Cambio |
|-----------|-----------|------------------------|
| No aplica | No aplica | Elaboración inicial |

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!