ACTA N°226

FECHA: Bogotá, Julio 10 de 2023.

HORA: 3:00 pm

LUGAR: Comunidad de Cuidado Tierra del Sol.

TEMA: Protocolo reclamo de proveedores – PTC PSS 023.

ASISTENTES: Planilla de asistencia. Los asistentes son personas que constituyen parte del grupo reunido.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo de bienvenida y agradecimiento por asistencia.

2. Protocolo reclamo de proveedores – PTC PSS 023.

OBJETIVO: Revisar el instructivo de protocolo de reclamo de proveedores con el fin de establecer las acciones para realizar reclamos a proveedores, cuando durante el almacenamiento o preparación se identifiquen alimentos no aptos para el consumo o que incumplen con las especificaciones de compras.

INTRODUCCIÓN: En cumplimiento a la obligación 7.4, en donde se indica capacitar y socializar al personal manipulador de alimentos durante la ejecución del convenio, en los procedimientos instructivos y formatos establecidos en el subcomponente suministro de alimentos según lo establecido en el anexo técnico.

DESARROLLO:

Se realiza la capacitación los días 10 y 11 de julio de 2023, para abordar a todo el personal manipulador de alimentos.

1. Saludo de bienvenida y agradecimiento por asistencia

La profesional en Nutrición de la Comunidad de Cuidado Tierra del Sol da la bienvenida a los asistentes y agradece la participación en la actividad.

2. Protocolo reclamo de proveedores – PTC PSS 023.

Se inicia mencionando que la Secretaria de Integración Social implementa mecanismo de control interno y externo para verificar el adecuado funcionamiento de los servicios. De esta manera la entidad cuenta con documentación que permite cumplir con el objetivo de la modalidad. Se identifica que el objetivo de la aplicación del formato es: Establecer las acciones para realizar reclamos a proveedores de los servicios de alimentación de operación directa de la Secretaria Distrital de Integración Social (SDIS), cuando durante el almacenamiento o preparación se identifiquen alimentos no aptos para el consumo o que incumplen con las especificaciones solicitadas por la Entidad.

Se resalta que cada formato tiene una numeración o identificación. Para el caso de este protocolo de reclamo a proveedores -PTC PSS 023 cuyo formato es FOR-PSS- 24.

Se revisa el instrumento y cada una de las partes que lo conforman.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL PROCEDIMIENTO OPERACIÓN ENTREGA DE APOYOS ALIMENTARIOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO RECLAMO A PROVEEDORES	Código: PTC-PSS-023 Versión: 0 Fecha: Memo INT 2019026224 - 29/05/2019 Página: 1 de 7

1. Objetivo

Establecer las acciones para realizar reclamos a proveedores de los servicios de alimentación de operación directa de la Secretaria Distrital de Integración Social (SDIS), cuando durante el almacenamiento o preparación se identifiquen alimentos no aptos para el consumo o que incumplen con las especificaciones solicitadas por la Entidad.

2. Marco conceptual

Durante el proceso de elaboración de alimentos para el consumo humano, se establecen etapas que deben surtirse para hacer posible que un alimento llegue a las manos de nuestros participantes; este proceso puede definirse en dos grandes etapas, etapa de planificación y etapa de ejecución.

En la etapa de planificación se establecen la elaboración de minuta patrón, ciclo de menús, estandarización de recetas, determinación del aporte de energía y nutrientes de los alimentos ofrecidos a los participantes y de la cantidad de alimentos a comprar por parte de la SDIS o entrega de apoyos alimentarios en los servicios sociales.

En la etapa de ejecución se realizan los siguientes procesos: recibo, almacenamiento, preparación, servido y distribución. En la etapa de recibo se puede aceptar un alimento a conformidad, porque cumple con los criterios de aceptación y rechazo definidos por la SDIS; sin embargo, durante el proceso de pre alistamiento para almacenamiento o preparación puede observarse que el alimento no cumplía con los criterios de aceptación, afectando la vida útil del alimento o las características organolépticas del mismo que no lo hace apto para el consumo. Todo alimento que incumpla con las condiciones establecidas en las fichas técnicas de producto o anexos técnicos, debe ser objeto de reclamación al proveedor.

Por lo anterior la unidad operativa que realizó la aceptación del alimento debe iniciar el proceso de reclamo al proveedor mediante los pasos que a continuación se mencionan.

los criterios de aceptación, el personal manipulador de alimentos deberá realizar el respectivo reporte al Responsable o Coordinador de la unidad operativa para iniciar el proceso de reclamo a proveedores descrito a continuación.

4. Desarrollo del protocolo

4.1. Identificación de alimentos susceptibles a devolución por reclamo

4.1.1. Reclamos por condiciones de calidad

El personal manipulador de alimentos es el encargado de la identificación del alimento que debe ser sujeto a reposición por parte del proveedor.

La verificación de las características organolépticas de un producto, le permite al manipulador identificar un alimento como no apto para el consumo; estas condiciones pueden ser físicas, químicas y/o biológicas.

a. Olor y/o sabor desagradable, no característicos del producto (ácido, fermentado, a sustancias químicas como gasolina, desinfectantes entre otros).
b. Color extraño no característico del producto.
c. Empaques abombados sobre todo en el caso de los lácteos.
d. Latas abolladas las cuales corresponden a la clasificación Tipo 2 (Son aquellas latas donde el hundimiento se presenta en mayor parte de la superficie y es más profundo).
e. Alteración microbiológica:

- Afectación visible: puntos negros, verdes, cafés, cremosos rosados, amarillos, cafés, crecimiento de puntos verdes, blancos, azules, rosados, grises.
- Cambio de textura por descomposición, representado en ablandamiento.
- Generación de gases, representado en abombamiento.
- Demás características ajenas al producto que sean signo de contaminación y que puedan generar daños a la salud de los participantes, por ejemplo, fechas de vencimiento

4.1.4. Ruta de reclamos

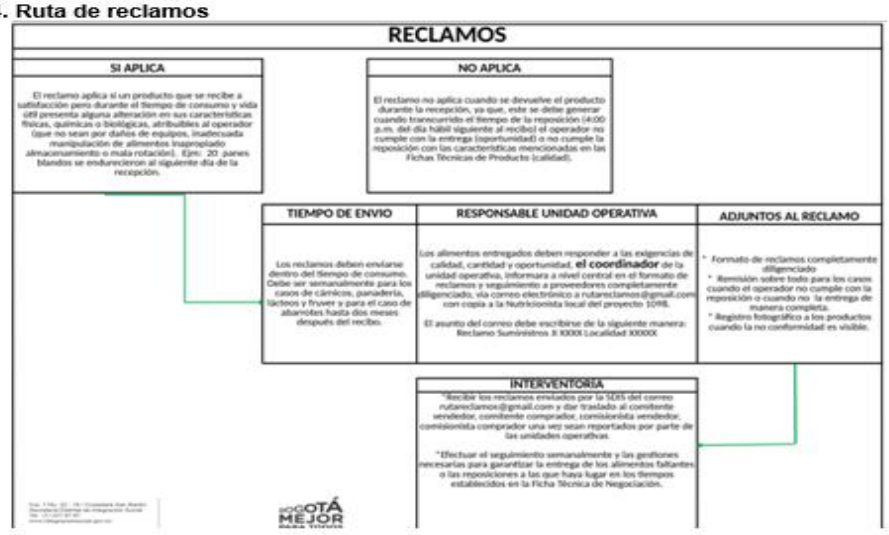


Figura 1. Cuadro ruta de reclamos. Equipo técnico de seguimiento y liquidaciones Subdirección de Abastecimiento.

4.2. Confirmación del proceso de reclamo a proveedores

Una vez se identifique que el alimento, a pesar de haber sido recibido como conforme en la unidad operativa no cumple con los criterios que fueron mencionados en el numeral 4.1., durante el almacenamiento o pre alistamiento, el Responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá seguir las siguientes recomendaciones:

4.2. Confirmación del proceso de reclamo a proveedores

Una vez se identifique que el alimento, a pesar de haber sido recibido como conforme en la unidad operativa no cumple con los criterios que fueron mencionados en el numeral 4.1., durante el almacenamiento o pre alistamiento, el Responsable o Coordinador de la unidad operativa deberá seguir las siguientes recomendaciones:

- Separar el alimento que se haya identificado para realizar reclamo en una bolsa de color verde con su respectivo rótulo (alimento en proceso de reclamo a proveedor).
- Registrar la cantidad en el formato entrada y salida de alimentos con observación realizada del porqué se registró la salida.
- Definir la cantidad mediante pesaje de los alimentos.
- Tomar registro fotográfico del alimento.
- Diligenciar el formato reclamo y seguimiento a proveedores de acuerdo a las instrucciones de diligenciamiento.

- Enviar soporte fotográfico y formato diligenciado al correo reclamosensuministros@sdis.gov.co con copia a profesional de equipo de seguimiento y liquidaciones de la Subdirección de Abastecimiento, al Profesional en Nutrición local de la Dirección de Nutrición y Abastecimiento y al Profesional en Nutrición que apoya las actividades del servicio social.
- Realizar seguimiento al proceso de reposición, mediante el registro en el formato entrada y salida de alimentos, una vez el proveedor haya realizado reposición del alimento

Se aclara que este protocolo y su respectivo formato requiere del apoyo del todo el equipo para lograr el cumplimiento del mismo. En este tipo de programas sociales es necesario que el protocolo de reclamo a proveedores sea claro y se dé cumplimiento, para garantizar la inocuidad de los alimentos suministrados.

No surgen inquietudes por parte de los participantes.





Compromisos:

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
Cumplimiento de lo expuesto en el anexo técnico	Manipuladores de alimentos.	Durante el mes

CONVOCATORIA. Se propone una nueva reunión para el próximo mes de agosto 2023.

Elaboró: Martha C. Arteta A. Nutricionista

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA	Código: FOR-GD-023 Versión: 0 Fecha: Memo I2020035152 – 17/12/2020 Página: 1 de 1

Tema: Capacitación Formatos e instructivos: " PTC-PSS- 023 Protocolo reclamo de proveedores" (7.4)

Lugar: Comunidad de cuidado Tierra del Sol

Fecha y hora: 10 de julio de 2023 3:00 pm

Ítem	Nombres y Apellidos	Documento de identidad	Entidad o Dependencia	Rol / Cargo	Correo electrónico	Teléfono y Ext. / Celular	Firma
1	Mario Poveda	1019015392	Comunidad Tierra de Sol	Técnico en gastronomía	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3054000205	
2	Danilsa Baloco	26176694	Comunidad Tierra de Sol	Auxiliar	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3228983587	
3	Luis Lopez Fonseca	1012389812	Comunidad Tierra de Sol	Auxiliar	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3134011215	
4	Isabel Tano	50955550	Comunidad Tierra de Sol	Auxiliar	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3204767785	
5	Diana Navaja	30657924	Comunidad Tierra de Sol	Auxiliar	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3184039084	
6	Astrid Carreño	1065847339	Comunidad Tierra de Sol	Auxiliar	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3186976256	
7	Martha Arteta	32875126	Comunidad Tierra de Sol	Nutricionista	Cpsnutricionoviedo2021@gmail.com	3007971426	
8							
9							
10							

Tratamiento de datos personales: Los datos personales aquí consignados tienen carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de la SDIS no divulgar información alguna en propósito diferente a la de este registro so pena de las sanciones legales a que haya lugar de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

Powered by CamScanner

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: ASTRID CARRETO

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Isabel María Nuño Ortiz

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Luis Alberto Lopez Fonseca

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Danilsa Bafeo S.

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	✓

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Diana Navaja.

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	X

Powered by CamScanner

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Luis Alberto Lopez Fonseca

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Danisa Bafoeo

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	X

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Isabel María Lano Díaz

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: Diana Navaja

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	X

PRETEST Y POSTEST PROTOCOLO O RECLAMO DE PROVEEDOR- JULIO 2023

NOMBRE: ASHLIN CARREÑO

1. Coloque una X en la respuesta correcta.

	El protocolo de reclamo de proveedores implica conocer:	
A	Los criterios de aceptación y rechazo de los alimentos.	X
B	Las marcas de las materias primas o alimentos.	
C	Verificación de las características organolépticas.	

Powered by CamScanner