

PROTOCOLO DE ENTREGA Y MANEJO DE PAQUETES ALIMENTARIOS

1. Objetivo

Garantizar la correcta y segura entrega de paquetes alimentarios de emergencia social a la población participante priorizada, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad alimentaria.

2. Alcance

Este protocolo aplica a todo el personal involucrado en el proceso de manipulación de alimentos en las etapas de recepción, ensamble, cargue, transporte, descargue, distribución y entrega de paquetes alimentarios a los participantes.

3. Responsabilidades

- **Coordinador de entregas.** El supervisor del contrato es el contacto permanente con el operador, acompañado de un equipo de apoyo a la supervisión, será el encargado de aprobar las proyecciones y el cronograma de entrega, así como verificar las entregas efectivas y resolver problemas que surjan durante la entrega.

- **Operador:**

Enlace operador: Deberá designar una persona que opere como enlace entre el supervisor y el operador, el cual será encargado de la coordinación de los cronogramas, convocatoria y proyecciones de entrega a los participantes.

Personal de ensamble: Es el encargado de asegurar la correcta selección y ensamble de los alimentos según los criterios establecidos por la normatividad sanitaria vigente.

Distribuidores: Deben realizar las entregas en los municipios a la población priorizada, de acuerdo con los tiempos establecidos por la Unidad de Programas Sociales - Dirección de Seguridad Alimentaria y Nutricional, y cumpliendo con la normatividad sanitaria vigente. La entrega deberá realizarse directamente al beneficiario final, de acuerdo con las especificaciones técnicas, garantizando que este reciba los productos en condiciones óptimas de calidad e inocuidad. No obstante, en las atenciones por situaciones de naturaleza emergente, la entrega podrá efectuarse al enlace o delegado designado por la entidad competente para la recepción de los paquetes alimentarios, quien será responsable de su posterior distribución a los beneficiarios, conforme a los procedimientos y soportes establecidos para tal fin.

En los casos donde el beneficiario no pueda recibir el beneficio personalmente, deberá contemplarse un canal de autorización (definido por la supervisión del contrato) que permita la entrega a un tercero debidamente autorizado.

Así mismo, es fundamental que los vehículos empleados para el transporte de alimentos cumplan con las regulaciones actuales, asegurando condiciones

adecuadas de higiene, conservación y manejo, con el fin de preservar la calidad e inocuidad de los productos hasta su entrega final al beneficiario o su apoderado autorizado.

Legalización de entregas: La Gobernación de Antioquia, a través de la Unidad de Programas Sociales – Dirección de Seguridad Alimentaria y Nutricional, entregará al operador la herramienta definida para la legalización de las entregas, la cual podrá ser un instrumento digital o físico, según se establezca al inicio de la ejecución contractual.

El operador deberá garantizar, mediante esta herramienta, la legalización de la entrega de los paquetes alimentarios a las personas beneficiarias. Esta deberá permitir la trazabilidad del proceso, la verificación de la identidad de los participantes y la validación efectiva de cada una de las entregas realizadas. En aquellos casos en los que, por razones operativas o de conectividad, la legalización deba efectuarse inicialmente en formato físico, el operador deberá realizar posteriormente el registro de dicha información en el instrumento virtual, con el fin de consolidar la legalización de las entregas y soportar el trámite correspondiente para el pago.

La legalización será condición indispensable para el reconocimiento de la actividad ejecutada; en consecuencia, la ausencia de soportes aprobados, conforme a los lineamientos establecidos, podrá ser causal de no reconocimiento de la entrega correspondiente.

4. Definición del paquete alimentario y métodos de entrega

Una persona en situación de emergencia social se define como aquella que, debido a circunstancias imprevistas y/o graves y/o urgentes, se encuentra en un estado de vulnerabilidad que compromete seriamente su bienestar y/o seguridad y/o seguridad alimentaria y nutricional y/o salud y/o subsistencia básica, y que requiere una intervención inmediata para prevenir un mayor deterioro de su situación.

Para el periodo de ejecución del contrato se establece 2475 paquetes alimentarios para personas en emergencia social en total.

Solicitud de paquetes alimentarios de emergencia: Los paquetes alimentarios de emergencia corresponden a procesos emergentes y de carácter prioritario, que requieren una respuesta ágil y oportuna por parte del operador logístico. Estos paquetes serán solicitados directamente por la Gobernación de Antioquia, a través de la Dirección de Seguridad Alimentaria y Nutricional y la supervisión del contrato, y estarán dirigidos a la atención inmediata de situaciones que comprometan la seguridad alimentaria de personas o comunidades en condición de vulnerabilidad crítica.

Dado el carácter urgente de este componente, el operador deberá contar con una capacidad logística instalada y demostrable, que le permita disponer y alistar los paquetes alimentarios

el mismo día en que se reciba la solicitud oficial por parte de la Gobernación. Esto incluye la gestión efectiva de inventarios, bodegaje, personal operativo, transporte y canales de comunicación interna que garanticen una respuesta eficiente.

5. Procedimiento

- **Solicitud:** Una vez la Dirección de Seguridad Alimentaria y Nutricional reciba la solicitud de atención de una situación de naturaleza emergente por parte de la entidad competente y esta sea avalada por la Supervisión del contrato, se remitirá al operador, mediante correo electrónico, la solicitud formal de inicio del proceso de entrega de los apoyos alimentarios, indicando el municipio, el número de paquetes requeridos y la información necesaria para la ejecución de la atención.

A partir de la recepción de esta solicitud, el operador deberá iniciar la etapa de alistamiento y establecer comunicación con el enlace delegado por la entidad solicitante para concertar los aspectos logísticos de la entrega, tales como fecha, hora, lugar de recepción y demás condiciones operativas requeridas para la atención.

Como resultado de esta concertación, el operador deberá elaborar y remitir a la Supervisión del contrato el cronograma de entrega correspondiente, el cual deberá contener, como mínimo, la fecha programada de entrega, el municipio, el número de paquetes a entregar, el lugar de entrega, la identificación del enlace receptor cuando aplique, la placa del vehículo asignado y cualquier otra información logística necesaria para garantizar la adecuada ejecución de la actividad. Dicho cronograma deberá ser aprobado por la Supervisión antes del inicio de la distribución.

En caso de presentarse ajustes derivados de cambios en las condiciones de la emergencia o por solicitud de la entidad competente, el operador deberá actualizar el cronograma e informar oportunamente a la Supervisión para su validación previa a la ejecución de las modificaciones.

- **Normativa para el transporte y entrega de paquetes alimentarios:** El operador deberá garantizar que el transporte y los vehículos utilizados para la entrega de los paquetes alimentarios cuenten con la autorización previa de la Supervisión y cumplan con la normativa vigente. Asimismo, deberá asegurar que durante todo el trayecto se mantengan condiciones adecuadas de higiene, conservación y seguridad de los productos.

6. Preparación de los paquetes alimentarios

- **Recepción de pedidos:** Por parte del operador se debe confirmar los pedidos recibidos, asegurando que se han registrado correctamente la cantidad de paquetes alimentarios solicitados (componente, cantidad por municipio).
- **Selección de alimentos:** El operador debe realizar la selección de los productos

alimentarios que cumplan con las fichas técnicas y pertenezca al listado de marcas aprobado por la supervisión del contrato de cada producto que componen el paquete alimentario, de manera que cumpla con las calidades estipuladas en las especificaciones técnicas. Velar porque las fechas de caducidad se encuentren en unos rangos no inferiores a tres (3) meses.

- **Empaque:** Los alimentos deben ser ensamblados y empacados conforme a las especificaciones técnicas definidas en el anexo para asegurar su protección y conservación durante el transporte. Cada paquete debe ser etiquetado según lo establecido por el área de comunicaciones, garantizando la correcta identificación y trazabilidad del contenido.
- **Planificación de Entregas**

Rutas de entrega: Planificar las rutas de entrega de manera que se optimice el tiempo y los recursos, teniendo en cuenta la ubicación geográfica de los municipios (subregiones) y los tiempos de desplazamiento de los beneficiarios desde sus viviendas, principalmente en zonas rurales, hasta el punto de entrega. Asimismo, se deberá considerar el tiempo requerido para el desplazamiento entre un municipio y otro, con el fin de garantizar una operación eficiente y oportuna

Debe tenerse en cuenta que cada municipio cuenta con dinámicas particulares y días no laborables asociados a su idiosincrasia local. Estos factores influyen directamente en la planeación y el desarrollo de las entregas. Desde la Gobernación de Antioquia se respeta y comprende esta diversidad territorial, por lo que la planificación debe contemplar dichas particularidades para lograr una operación efectiva.

Horario de entrega: Se debe establecer y comunicar a los beneficiarios un horario definido para las entregas. El operador será responsable de coordinar y ajustar dicho horario con su equipo operativo y logístico, garantizando el cumplimiento oportuno en cada uno de los puntos establecidos. Desde la Supervisión se determina como horario de entrega aceptable el comprendido entre las **8:00 a.m. y las 5:00 p.m.**

7. Proceso de entrega a participantes en los territorios:

El operador deberá realizar las entregas en los municipios a la población priorizada, conforme a los tiempos establecidos y el cronograma aprobado por la supervisión, garantizando que se efectúen directamente al beneficiario final en condiciones óptimas de calidad e inocuidad, y atendiendo a la normatividad sanitaria vigente. En concertación con el enlace municipal, las entregas podrán realizarse en puntos acordados como la cabecera municipal o el centro poblado, siempre que se asegure su trazabilidad.

Para que la entrega sea aprobada se debe cumplir con los siguientes ítems:

Cuando reclama el participante:

- Documento de identidad original en físico o digital
- Foto del participante con el paquete alimentario (en la foto se debe visualizar el paquete con el logo)
- Firma del participante

Caso 1: En caso de que el participante lleve su documento de identidad en fotocopia, esta será aceptada, siempre y cuando se encuentre completa (por ambos lados) y la foto del documento de identidad coincida con la foto de quien está recibiendo el paquete y a su vez deberá coincidir con la foto de la entrega anterior. Además, la fotocopia se debe encontrar en buen estado (sin tachones, enmendaduras, sucia, mojada o rasgada).

Caso 2: Se aceptará foto de la cédula en celular solo en caso de que todos los datos sean completamente visibles, evitando reflejos de luz que interfieran con la visualización de la información.

Cuando reclama el cuidador/tercero:

- Documento de identidad original del cuidador o tercero
- Documento de identidad original del beneficiario o fotocopia
- Foto del cuidador o tercero con el paquete alimentario (en la foto se debe visualizar el paquete con el logo)
- Firma del cuidador o tercero

Caso 1: En caso de que el cuidador no se encuentre focalizado o se presente un tercero a reclamar el paquete alimentario, este deberá presentar el **Formato único** establecido el cual deberá llevar solo su firma.


GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

AUTORIZACIÓN A CUIDADOR Y/O TERCERO AUTORIZADO

Yo, _____ [nombre completo persona que va a reclamar], identificado/a con cédula de ciudadanía No. _____ [Tu número de identificación], por medio de la presente manifiesto que actúo en representación del participante _____ [Nombre completo del participante], identificado/a con C.C (), T.J (), R.C () No. _____ [Número de identificación del participante], con el fin de reclamar el paquete alimentario correspondiente.

La razón de esta autorización es que el participante presenta una condición de discapacidad que le impide asistir personalmente al punto de entrega.

Agradezco se me permita realizar dicho retiro en su nombre, presentando los documentos de identidad y cualquier otro soporte que se requiera.

Cordialmente,

Firma o huella del cuidador y/o tercero autorizado
Tipo y No. de documento:

**Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)**
Calle 42 B No. 52 - 106 - Línea de Atención a la Ciudadanía: 604 409 9000
Medellín - Colombia.



Caso 2: En caso de que el cuidador o tercero presente su Documento de identidad original y fotocopia del DI del participante, esta copia será aceptada solo si se encuentra en buen estado (sin tachones, enmendaduras, sucia, mojada o rasgada)

Casos donde no se aprueba el pago del paquete alimentario:

- Cuando la persona que reclama el paquete no presenta su documento en original o lo presenta incompleto, en fotocopia ilegible o al momento de cargarse al sistema la imagen queda borrosa. En caso de pérdida, hurto o demás, no lleva soporte de esto, ni presenta una constancia del inicio de su trámite.
- Cuando el cuidador no focalizado o el tercero no presenta el formato único establecido para reclamar el paquete alimentario.
- Cuando el beneficiario no se puede presentar de manera presencial y no envía a nadie por el paquete alimentario.
- Cuando un menor de edad sin cuidador va a reclamar el paquete alimentario.
En caso de que el cuidador no esté registrado en el aplicativo, se deberá presentar el Formato único (Anexo N° 4).

Nota: La legalización solo la realizará el operador, en ninguna circunstancia como apoyo desde la Gobernación de Antioquia se interferirá realizándola, solo se hará veeduría de la entrega y en caso de ser necesario apoyar al enlace y al operador a manejar mejor la herramienta.

Para garantizar la trazabilidad del proceso, el operador deberá implementar y diligenciar los instrumentos digitales, es decir el aplicativo, o físicos avalados por la Gobernación de Antioquia, entre ellos: el formato de soporte de entrega, el de autorización para el uso de imagen y el de tratamiento de datos personales (habeas data), los cuales serán requisito indispensable para la legalización de cada entrega.

Será responsabilidad exclusiva del operador la recolección, resguardo y entrega oportuna de estos soportes a la supervisión del contrato, para su respectiva validación y seguimiento.

Igualmente, el operador será responsable de la gestión de bodegas y del aseguramiento de espacios adecuados para la distribución de los paquetes a los beneficiarios, garantizando que dichos espacios cumplan con las condiciones sanitarias y logísticas necesarias para una entrega segura, ordenada y conforme a la normatividad vigente.

• **Manejo de Incidencias**

Problemas en la entrega: Reportar cualquier novedad (como entregas fallidas, comunicación con los municipios, variación en cantidades, fallecimiento de beneficiarios etc.) al supervisor para la gestión de soluciones.

Quejas y reclamaciones: Atender las quejas y reclamaciones de los municipios de manera oportuna y profesional.

Protocolos de Acción Rápida: Definir procedimientos para la gestión inmediata de cualquier incidente relacionado con la calidad de los alimentos, retrasos en la entrega, o problemas logísticos.

Planes de Mejora: Establecer acciones correctivas en caso de incumplimientos, incluyendo reuniones con el operador para ajustar el plan de entregas y garantizar el cumplimiento del contrato.

8. Monitoreo

- **Inspección en el Punto de Entrega:** En aquellos casos en que, por situaciones debidamente justificadas y previamente concertadas con el enlace municipal, no sea posible realizar la entrega directa de los paquetes alimentarios a los beneficiarios y sea necesario dejarlos bajo custodia del municipio para su posterior distribución, el operador deberá realizar, junto con el enlace municipal o el funcionario autorizado, la inspección de los paquetes alimentarios al momento de la entrega, utilizando la planilla de recibido como herramienta para dejar constancia de las condiciones en que esta se efectúa. Dicha inspección deberá verificar la cantidad, calidad e integridad de los paquetes alimentarios, dejando registradas las novedades que se identifiquen. La planilla deberá ser firmada por las partes como constancia de la recepción de los paquetes por parte del municipio. Cualquier irregularidad detectada deberá documentarse para su seguimiento y gestión oportuna.

La supervisión del contrato podrá realizar acompañamientos a las entregas, con el fin de observar, verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de los lineamientos establecidos para la ejecución del proceso.

- **Control de Calidad en Bodega:** El supervisor, con el apoyo del equipo de supervisión, deberá realizar visitas periódicas a la bodega principal del operador, la cual debe estar registrada en la propuesta y cumplir con los requisitos habilitantes. Durante estas visitas, se verificará que las condiciones de almacenamiento y manejo cumplan con las normativas higiénico-sanitarias vigentes, incluyendo la implementación de planes de saneamiento básico, disposición adecuada de áreas de almacenamiento y ensamble, y la correcta gestión documental. Este control es fundamental para asegurar la calidad y seguridad de los alimentos antes de su distribución.
- **Indumentaria personal:** El operador es responsable de proporcionar a su personal la indumentaria adecuada para la manipulación de alimentos, tanto en las áreas de ensamble como durante la distribución, con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de higiene requeridos y prevenir cualquier riesgo de contaminación que pueda afectar la inocuidad de los productos entregados. La Gobernación de Antioquia, a través de la supervisión designada, deberá verificar que esta obligación se cumpla conforme a la normatividad sanitaria vigente.

- **Normas sanitarias:** Es responsabilidad del operador cumplir estrictamente con las normativas sanitarias y de seguridad alimentaria vigentes, con el fin de prevenir la contaminación de los alimentos y asegurar su calidad durante todo el proceso, desde la recepción de los productos hasta la entrega final a los beneficiarios. Esto incluye seguir protocolos de higiene, manipulación adecuada y almacenamiento correcto, en cumplimiento con las regulaciones nacionales y locales aplicables.
- **Retroalimentación:** Se debe recoger y analizar de manera sistemática la retroalimentación proporcionada por los municipios, enlaces y personal involucrado en la ejecución del programa. Esta información es clave para identificar oportunidades de mejora y optimizar continuamente el proceso de entrega de los paquetes alimentarios, garantizando así la eficiencia, transparencia y calidad en la prestación del servicio.

9. Documentación y Reportes

- **Informes Mensuales:** Elaborar un informe mensual consolidado de acuerdo con los soportes entregados por el operador, que incluya el estado de las entregas, cumplimiento de cronograma, incidencias y acciones correctivas. El informe debe contener evidencias fotográficas de las entregas realizadas, que evidencie las condiciones de transporte, descargue y almacenamiento en cada municipio.
- **Documentación:** Completar y archivar los documentos necesarios para el seguimiento y control del contrato.