

COMITÉ OLÍMPICO DE CHILE



BASES DE LICITACIÓN  
“SERVICIO DE ALIMENTACIÓN”

Noviembre – 2021

## I. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde a las bases de licitación para que empresas que otorguen servicios de alimentación puedan participar y ofertar sus servicios siendo estos acordes a los requeridos por el Comité Olímpico de Chile.

El objeto de esta licitación es seleccionar una empresa contratista que otorgue el servicio de alimentación para el Centro de Entrenamiento Olímpico (CEO), dependiente del Comité Olímpico de Chile, ubicado en Ramón Cruz Montt 1176, Ñuñoa.

## II. ORGANISMO SOLICITANTE

El Comité Olímpico de Chile RUT 70.269.800-6, es una organización de derecho privado sin fines de lucro, reconocida por el Comité Olímpico Internacional, fundada el 20 de junio de 1934. Esta organización tiene como misión desarrollar, promover y proteger el movimiento olímpico, además de impulsar el desarrollo y la obtención de logros en el deporte de alto rendimiento, poniendo al deportista como eje principal.

El Centro de Entrenamiento Olímpico está compuesto por oficinas del Comité Olímpico y Paraolímpico de Chile, por oficinas de 37 federaciones nacionales, por el Canal Comité Olímpico de Chile, Clínica Odontológica, Clínica Kinésica y la Universidad Santo Tomás.

## III. CARACTERÍSTICAS DE LA LICITACIÓN

La presente licitación es de carácter privado. A través de esta se busca contratar el servicio de alimentación para todos los usuarios del Centro de Entrenamiento Olímpico (CEO).

Este servicio consta de la operación del Casino Institucional y de un Kiosko – Cafetería a implementar por el proponente. Además, de servicios especiales según demanda, tales como proveer coffee break, almuerzos y otros servicios relacionados en eventos.

El servicio debe considerar las condiciones óptimas de seguridad, calidad e higiene, como así también, un renovado ambiente del espacio físico “look and feel” y su mantención.

El equipo de trabajo del proponente debe contemplar un equipo de técnicos y profesionales idóneos que resguarden, tanto las dependencias como implementos entregados para la prestación del servicio, incorporando un sistema de evaluación periódica que garanticen la calidad e inocuidad alimentaria según las leyes y marco normativo vigente.

#### IV. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS

##### 1. CASINO – KIOSKO

Los servicios que serán contemplados para entregar en las dependencias del CEO son:

- i. CASINO
  - a) Desayunos
  - b) Almuerzos
  - c) Once/Cena

Además, deberá considerarse:

- d) Sanitizante de manos tipo alcohol gel para los comensales del casino, así como para uso de los manipuladores que atiendan público, para lo que instalará dispensadores en lugares visibles y accesibles, preferentemente cerca de la línea de autoservicio.
- e) Libro de sugerencias y reclamos para los comensales, disponible y de manera visible, o correo electrónico creado para tales efectos.
- f) Pizarra legible para publicar diariamente el menú.

##### ii. KIOSKO – CAFETERÍA

- a) Sándwich
- b) Repostería
- c) Bebidas frías y calientes
- d) Snacks
- e) Postres
- f) Frutas, Etc.

*Tanto los servicios del Casino como de la Cafetería deben cumplir con lo establecido en los Términos de Referencia adjuntados en la presente licitación.*

Estos servicios deben cumplir con los criterios de inocuidad alimentaria y estándares de calidad técnica, además de ser elaborados por un profesional nutricionista que confeccione minutas mensuales acorde al personal al que serán entregados los servicios.

##### 2. PLAN DE INVERSIONES “LOOK AND FEEL”

Los oferentes deben considerar una inversión inicial, incluyendo mantención y reposición destinada a la remodelación del espacio considerado para el casino y el kiosko – cafetería, otorgando al espacio una sensación grata para los usuarios.

Se debe considerar, como mínimo, lo siguiente:

i. CASINO INSTITUCIONAL

- a) Cambios en la iluminación interior, detallando tipos de lámparas y potencia eléctrica;
- b) Diseño y decoración del espacio con alusión al olimpismo incluyendo la identidad de marca del Comité Olímpico;
- c) Se solicita que necesariamente la pintura utilizada sea esmalte al agua;
- d) Proveer del mobiliario completo y necesario para entregar el servicio;
- e) Proveer de separadores de área, para aislar ciertos espacios. Como sugerencia, esta separación puede ser a través de biombos o incorporando maceteros/jardineras. Se debe definir la materialidad de los separadores;
- f) Proveer de un Smart TV de 50", y
- g) Proveer de música ambiental.
- h) Proveer de separadores, para cumplir con las medidas sanitarias durante la pandemia.

ii. KIOSKO – CAFETERÍA

- a) Proveer de mobiliario tipo lounge, debe ser ubicado en el hall de entrada del 1er piso de la Torre Sur, edificio de las instalaciones de la Universidad Santo Tomás, y
- b) Proveer mobiliario para zona verde, ubicada al costado derecho de la escalera de acceso principal de la Torre Sur. Debe incluir mesas, jardineras, sillas, toldos, etc.

El proponente deberá adjuntar el calendario de inversiones, mantención y reposición, más imágenes referenciales del diseño y decoración de los espacios.

Los servicios descritos, se encuentran detallados en los Términos de Referencia adjuntados a esta licitación como documento anexo.

### iii. REQUISITOS PARA POSTULAR

Podrán participar en esta licitación las personas jurídicas que tributan en primera categoría que acrediten su situación legal, financiera e idoneidad técnica conforme a las presentes Bases y no incurran en las siguientes inhabilidades:

- a) Haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal, tanto de la empresa como de sus representantes.
- b) Registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución. Certificado a través de la Tesorería General de la Republica con antigüedad no mayor a 30 días.
- c) Registrar deudas previsionales o de salud por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado emitido por la Dirección del Trabajo con una antigüedad no mayor a 30 días.
- d) Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- e) Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador.
- f) Registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).

En caso de la falta de cualquiera de los antecedentes solicitados en título V podría quedar excluido de esta licitación.

### iv. CALENDARIO DE LICITACIÓN

Actividad	Plazos
Publicación licitación y entrega de bases	17 de noviembre 2021
Visita técnica	29 y 30 de noviembre 2021
Recepción de consultas	Hasta el 06 de diciembre 2021

Respuesta a consultas	Después de 48 horas hábiles
Recepción de propuestas	13 de diciembre 2021
Adjudicación	20 de diciembre 2021
Fecha inicio Servicios	01 de enero 2022

## v. BASES ADMINISTRATIVAS

### 1. PUBLICACIÓN DE LICITACIÓN Y ENTREGA DE BASES

Podrán postular a esta licitación empresas que otorguen los servicios de alimentación, que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Bases de Licitación. La publicación de estas se pondrá a disposición de los interesados a través de la página web <http://www.coch.cl> el día 17 de noviembre de 2021.

Aquellas empresas interesadas en participar, se les solicita enviar un correo de confirmación comunicando su intención de ingresar a la licitación, de tal manera de tener una vía de comunicación entre las partes.

### 2. VISITA TÉCNICA

La visita técnica tiene como propósito que los proponentes conozcan el lugar y sus condiciones. Se podrá realizar los días 29 y 30 de noviembre de 10:00 a 11:00 o de 15.00 a 16:00. Dada la contingencia los proponentes deberán enviar un mail a [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl) para coordinar y tener un máximo de 6 personas por ronda.

La dirección es Ramón Cruz 1176, comuna de Ñuñoa. Esta visita tiene carácter obligatorio.

### 3. RECEPCIÓN Y RESPUESTA DE CONSULTAS

Si los proponentes se ven en la necesidad de formular preguntas, tanto administrativas como de carácter técnico en referencia a esta licitación, podrá hacerlo desde publicadas las bases hasta el día 06 de diciembre a través del correo [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl) con asunto "Consultas Licitación Casino COCH".

Estas serán respondidas en un plazo máximo de 48 horas hábiles desde enviadas las consultas y serán entregadas al mismo correo del que fueron emitidas.

### 4. ACLARACIONES

El ofertante se reserva el derecho a emitir aclaraciones o complementaciones que surjan de las consultas reiteradas durante el proceso de licitación, así como documentación que se estime necesaria para una mejor comprensión de la licitación. Estas aclaraciones pueden ser de índole técnica o administrativas y serán comunicadas a través de correo electrónico.

### 5. RECEPCIÓN DE LAS PROPUESTAS

Las personas interesadas en la participación de esta licitación deberán entregar sus ofertas como máximo el día 13 de diciembre de 2021.

Esta oferta deberá ser entregada a través del correo electrónico [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl), indicando el nombre de la empresa oferente y por asunto "Licitación Casino COCH".

Este correo deberá contener todos los documentos solicitados adjuntando propuesta económica, propuesta técnica y antecedentes administrativos, solicitados en las presentes bases.

#### i. DE LA PROPUESTA ECONÓMICA

La oferta económica presentada por cada oferente deberá:

- a) Mostrar los valores en pesos chilenos, incluido todo impuesto, de los servicios de alimentación de cada tipo (desayuno, almuerzo, cena) de acuerdo con los requerimientos descritos en los Términos de Referencia<sup>1</sup>. Podrá observarse una tabla ejemplo en el *ANEXO 1 – Tabla de Valores*.
- b) Indicar los flujos del proyecto, incluyendo VAN y TIR. Justificando el tiempo de solicitud de la concesión de acuerdo con las inversiones valorizadas y señaladas en el Plan de Inversiones.
- c) Incorporar a los flujos presentados una estructura de pago fee fijo o variable para el COCH. Indicando si este será según tramos de ingresos o si será fijo.
- d) Considerar un monto de \$1.200.000 para los gastos del arriendo del local el consumo de electricidad, gas licuado, agua potable, uso de alcantarillados, mantención de áreas comunes.

Lo solicitado debe ser enviado en un correo con asunto PROPUESTA\_ECONOMICA\_LICITACIÓN\_(RAZÓN SOCIAL) al correo electrónico [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl) dentro de los plazos establecidos.

#### ii. DE LA PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica del proponente debe ser enviada a través de correo electrónico ([licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl)) separada de la propuesta económica y debe incluir cada uno de los datos solicitados en las bases técnicas. El correo debe contener los siguientes documentos:

- a) Organigrama del servicio y perfiles de cargo de los trabajadores;
- b) Vestimenta del personal (incluir fotografía);

---

<sup>1</sup> El precio de los servicios se reajustará anualmente según la variación del IPC, previa autorización de la administración del Comité Olímpico de Chile.



- c) Experiencia de la empresa;
- d) Remuneraciones del equipo de trabajo;
- e) Descripción del sistema de control de asistencia;
- f) Calendario de inversiones, mantención y reposición, más imágenes referenciales del diseño y decoración de los espacios;
- g) Descripción detallada de la metodología de trabajo que se utilizará para la entrega del servicio;
- h) Manual de operación interna, protocolos de seguridad y procedimientos de trabajo de acuerdo con las normativas vigentes, ello en relación con los servicios de alimentación y,
- i) Minuta tipo para 30 días de contrato (como ejemplo).

Lo solicitado debe ser enviado en un correo con asunto PROPUESTA\_TECNICA\_LICITACIÓN\_(RAZÓN SOCIAL) al correo electrónico [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl) dentro de los plazos establecidos.

### iii. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

Los antecedentes administrativos del proponente deben ser enviados a través de correo electrónico ([licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl)) separados de la propuesta económica y propuesta técnica.

Cada proponente deberá adjuntar los siguientes documentos:

- a) Identificación del proponente
- b) Certificado de antecedentes laborales y previsionales
- c) Certificado de vigencia de la sociedad (con máximo de 30 días de antigüedad al momento de presentar la propuesta).
- d) Fotocopia del RUT de la sociedad.
- e) Fotocopia de las escrituras públicas donde conste la personería de el o los representantes(s) legal(es).
- f) Certificado de Afiliación a Mutual.
- g) Carpeta tributaria electrónica.

En caso de que cualquiera de los antecedentes descritos faltase una vez cerrado el plazo de recepción, quedará excluida de esta licitación por incumplimiento de bases.

Todos los documentos deben ser adjuntado en un correo con asunto ANTECEDENTES\_ADMINISTRATIVOS\_LICITACIÓN\_(RAZÓN SOCIAL) al correo electrónico [licitaciones@coch.cl](mailto:licitaciones@coch.cl) dentro de los plazos establecidos.

## 6. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los siguientes criterios de evaluación son aplicables para las ofertas entregadas al Comité Olímpico de Chile.

ITEM	Descripción	Criterio de evaluación	Porcentaje
Oferta Económica	Valores de los servicios de alimentación	<p>Para el cálculo del puntaje se utilizará la siguiente fórmula:</p> $\text{Puntaje} = (\text{Precio Mínimo Ofertado} / \text{Precio Ofertado}) * 100$ <p>Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Precio Mínimo Ofertado: Precio promedio mínimo ofertado por un proponente para el servicio de alimentación de acuerdo con el ANEXO N°1 que será la referencia para el cálculo.</li> <li>- Precio Ofertado: Precio promedio ofertado del proponente que se esté evaluando, según el ANEXO N°1</li> </ul>	15%
	TIR del Proyecto para el COCH	Se realizará un ranking entre todos los proponentes en base a los flujos de los fee presentados, calculando la Tasa Interna del Retorno (TIR) para el COCH. Aquella empresa con mayor TIR obtendrá la mayor cantidad de puntaje.	30%
Calidad Técnica	Propuesta se ajusta a lo	La calidad técnica se evaluará de acuerdo con el puntaje de cada punto descrito en la propuesta técnica (5.ii.).	

solicitado en las bases	<p>a) Organigrama del servicio y perfiles de cargo de los trabajadores:</p> <p>0 puntos: No incluye organigrama y no incluye perfiles de cargo.</p> <p>50 puntos: No incluye organigrama o no incluye perfiles de cargo o incluye insatisfactoriamente ambas informaciones.</p> <p>100 puntos: Incluye organigrama y perfiles de cargo satisfactoriamente.</p>	5%
	<p>b) Vestimenta del personal:</p> <p>0 puntos: No incluye</p> <p>30 puntos: Incluye pero no cumple con lo solicitado en los términos de referencia y no adjunta fotografía</p> <p>70 puntos: Incluye y cumple con lo solicitado en los términos de referencia, pero no adjunta fotografía.</p> <p>100 puntos: Incluye satisfactoriamente.</p>	5%
	<p>c) Experiencia de la empresa:</p> <p>0 puntos: No informa</p> <p>30 puntos: Entre 1 – 2 empresas</p> <p>70 puntos: Entre 3 – 5 empresas</p> <p>100 puntos: Experiencia con 5 o más empresas</p> <p>*Durante los últimos 3 años</p>	10%
	<p>d) Remuneraciones del equipo de trabajo:</p> <p>Puntaje = <math>(\text{Sueldo Promedio Máximo Ofertado} / \text{Sueldo Promedio Ofertado}) * 100</math></p>	10%

		<p>e) Descripción sistema de control de asistencia:</p> <p>0 puntos: No incluye</p> <p>100 puntos: Incluye</p>	5%
		<p>f) Calendario de inversiones más imágenes referenciales del diseño</p> <p>Se realizará un ranking de preferencia entre las imágenes presentadas, las que serán evaluadas por el departamento de marketing y comunicaciones.</p>	10%
		<p>g) Manual de operación interna, protocolos de seguridad y procedimientos de trabajo</p> <p>0 puntos: No incluye</p> <p>25 puntos: incluye 1 de los 3 solicitados</p> <p>50 puntos: Incluye 2 de los 3 solicitados</p> <p>100: puntos Incluye 3 de los 3 solicitados</p>	5%
		<p>h) Descripción de la metodología de trabajo y minuta tipo</p> <p>0 puntos: No incluye</p> <p>50 puntos: Incluye a medias</p> <p>100 puntos: Incluye satisfactoriamente</p>	5%

## 7. ADJUDICACIÓN

La adjudicación de este concurso es el derecho exclusivo a ser contratado para el Servicio de Alimentación, de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

El proponente que obtenga la presente licitación será quien consiga el mayor puntaje según los criterios de evaluación descritos anteriormente. La decisión será publicada en

la página web <http://www.coch.cl> y comunicada a través de correo electrónico a los participantes.

El COCH se reserva el derecho a declarar desierto o cancelar en cualquier momento el presente llamado, sin expresión de causa. Si el llamado fuera declarado desierto o cancelado, los proponentes no tendrán derecho a reclamo ni a indemnización de ningún tipo.

#### 8. RECHAZO DE OFERTAS

El Comité Olímpico de Chile se reserva el derecho a rechazar cualquier oferta e incluso rechazarlas todas en caso de que se encuentren con presentación incompleta o no cumplan con los requisitos descritos en estas bases.

#### 9. CELEBRACIÓN DE CONTRATO

El COCH suscribirá con el prestador del servicio un contrato que estipule condiciones que regulan la provisión de los servicios, los plazos de entrega y la duración total del contrato.

El adjudicatario deberá suscribir el contrato de prestación de servicios 7 días hábiles después de la adjudicación.

## vi. DISPOSICIONES RELATIVAS AL CONTRATO

### 1. DURACIÓN DEL CONTRATO

Cada oferente deberá proponer la duración del contrato, de acuerdo con las inversiones valorizadas y señaladas en el Plan de Inversiones, la estimación de los ingresos y costos mensuales; y de la tasa de descuento con que evalúe el proyecto. Tanto los datos (anteriormente señalados como otros que pudiera utilizar el oferente) como fórmulas y modelos de evaluación, se deberán presentar detallada y claramente en la propuesta económica.

### 2. CONFIDENCIALIDAD

El proponente adjudicado deberá guardar estricta confidencialidad de los antecedentes, documentos e información que el Comité Olímpico de Chile ponga a su disposición virtud de esta licitación.

### 3. PROHIBICIONES

No se permitirá el uso de elementos, equipamiento y dependencias del COCH para preparaciones gastronómicas o cualquier otra, cuyo destino no sea para uso interno del Comité Olímpico.

La Empresa estará inhabilitada de realizar transformaciones y/o modificaciones a las instalaciones o equipos del COCH, salvo previa autorización expresa del COCH.

### 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES

En el contrato se regularán los derechos y obligaciones del Comité Olímpico de Chile y del adjudicatario. En el contrato se incluirán las siguientes facultades del COCH:

- i. Debe tener disponible toda la documentación obligatoria de acuerdo con la Ley de Subcontratación del Código del Trabajo vigente o cuerpo jurídico que lo reemplace en el futuro;
- ii. La desvinculación del personal contratado deberá ser informado en el momento vía correo electrónico al Encargado de Administración del COCH, con copia al jefe de Recursos humanos;
- iii. En el caso que el personal crítico deba ser reemplazado, deberá tener las mismas competencias y exigencias establecidas para ese cargo;
- iv. En el evento que el COCH estime razonable que personal del Contratista no cumple adecuadamente sus funciones, podrá requerir por escrito al adjudicatario que

proceda a sustituirlo en un plazo breve, no pudiendo ser superior a 5 días hábiles. El adjudicatario no podrá oponerse a tal requerimiento. El COCH deberá informar las razones que se tuvieron en consideración para requerir la sustitución del personal, éstas deberán tener relación directa con el desempeño del mismo en cumplimiento de sus labores o bien mientras permanezcan en el recinto del COCH;

- v. Debe ser oportunamente comunicado y, respaldado con la debida documentación, todo movimiento de personal del adjudicatario, entendiéndose por esto los ingresos, egresos, traslados desde y hacia otras instalaciones del oferente ajenas al COCH.

#### 5. RESPONSABILIDAD DEL COMITÉ OLIMPICO DEL DEPORTE (COCH)

Las responsabilidades del COCH en el servicio licitado corresponden a:

- i. Proporcionar los equipamientos disponibles y recintos necesarios para la prestación del Servicio requerido;
- ii. Para tal efecto, al momento de la suscripción del contrato, el COCH, entregará el inventario señalado a la Empresa adjudicada, a través de un Acta de entrega, documento que pasará a ser parte integrante del Contrato;
- iii. Sin perjuicio de lo anterior, se incluye una descripción del principal equipamiento gastronómico con que cuenta el COCH;
- iv. El pago de cuentas de energía eléctrica, agua potable, y gas;
- v. Programa y ejecución de limpieza industrial de ductos de campana;
- vi. Mantenimiento y reparación del Comedor, siempre y cuando el daño no sea responsabilidad de la Empresa y
- vii. Los gastos que origine la conservación del inmueble, tales como daños por antigüedad de la infraestructura.

#### 6. GARANTÍAS REQUERIDAS

El proponente que se le adjudique la presente licitación deberá garantizar mediante la entrega de una Boleta de Garantía Bancaria por el Fiel Cumplimiento del Contrato o Póliza de Seguro de ejecución inmediata, extendida a la orden del Comité Olímpico de Chile, RUT 70.269.800-6, por un monto equivalente a \$5.000.000 y deberá contener la siguiente glosa "Para garantizar el Fiel Cumplimiento del Contrato Servicio de Alimentación".

Esta garantía deberá tener una vigencia desde la fecha de suscripción del contrato hasta 90 días posteriores al término establecido. Será condición, para la firma del contrato, la entrega previa de la garantía mencionada.

La garantía se hará efectiva en el caso que la empresa no cumpla las obligaciones establecidas al contrato, cualquiera de ellas.

#### 7. PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATAR O CEDER

El proponente adjudicado no podrá subcontratar, ceder, transferir o traspasar de alguna manera, parcial o total los derechos y obligaciones estipulados en el contrato y en la presente licitación.

#### 8. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

Una vez exista un adjudicado, el Comité Olímpico de Chile asignará:

##### i. INTERLOCUTOR/A

Será la contraparte administrativa y velará por la correcta marcha del Contrato según las presentes Bases, y/o documentos complementarios del Contrato.

##### ii. NUTRICIONISTA SUPERVISORA

Será la contraparte técnica y velará por verificar las condiciones en que se entrega el servicio de alimentación teniendo como referencia al Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) y las Buenas prácticas de Manufactura (BPM). Realizara auditorias mensuales programadas con el COCH, para velar por el correcto funcionamiento del servicio e informar en caso de que no se cumpla.

Cualquier tipo de aviso y/o comunicación de la Empresa hacia el COCH, deberá realizarse a través del interlocutor y/o nutricionista de esta, vía correo electrónico.

La Empresa a través de su administrador sostendrá periódicamente reuniones de planificación, coordinación y evaluación del Servicio, con el interlocutor y la Nutricionista del COCH, quienes en conjunto determinarán con anticipación las fechas de ellas.



# COMITÉ OLÍMPICO DE CHILE



## TERMINOS DE REFERENCIA “SERVICIO DE ALIMENTACIÓN”

Octubre– 2021

## I. ANTECEDENTES

### 1. HORARIOS COMIDAS

Las comidas serán de lunes a viernes en los siguientes horarios:

- i. Horarios Desayuno: 7.30 – 11:00
- ii. Horarios de Almuerzo: 13:00 – 15:30
- iii. Horarios Cena (Eventuales): 19:30 – 22:00

Dependiendo de las actividades del fin de semana y de las personas alojadas en el albergue, se contemplarían desayunos – almuerzos – onces/cenas.

### 2. NÚMEROS DE REFERENCIA

Universo estimado que requerirá del servicio:

- i. Desayunos: 50 aprox.
- ii. Almuerzos: 100 aprox.
- iii. Cena: 50 aprox.

### 3. MODALIDAD DE ENTREGA DE SERVICIO

Con respecto a la modalidad de entrega del servicio, será tanto los desayunos como almuerzos bajo la modalidad de “autoservicio de línea”.

### 4. DEGUSTACIÓN

La Empresa deberá implementar un procedimiento de degustación aleatorio con todas las preparaciones del Servicio de almuerzo, con el objetivo de evaluar las características organolépticas de las preparaciones. Esta deberá estar montada a las 11:30 am como máximo, para dar lugar a realizar las medidas correctivas correspondientes.

Este panel estará constituido por el administrador del Contrato y/o el jefe de cocina y el interlocutor del COCH.

En caso de que no se apruebe alguna preparación por de la evaluación gastronómica realizada por el interlocutor, tal situación deberá registrarse en planillas de control de la Empresa, la que deberá proponer una solución.

Si las deficiencias no permiten una corrección adecuada, la Empresa estará inhabilitada de servir esa preparación, la cual deberá ser reemplazada por una alternativa similar o mejor, asumiendo los costos que involucra.

## 5. ALMUERZOS ESPECIALES

La empresa deberá considerar en fechas especiales (Aniversario, Fiestas patrias, Navidad, Año nuevo, etc.) la entrega de un servicio distinto, el que consistirá en un Almuerzo especial.

La Empresa adjudicada, deberá presentar mínimo 3 alternativas de menú para estos almuerzos especiales con 30 días de anticipación a la fecha programada en el calendario semestral entregado para estos eventos por el COCH, los cuales deben ser aprobados por el interlocutor.

## 6. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La empresa deberá efectuar de manera semestral una encuesta con el objetivo de verificar la satisfacción del cliente y la aceptabilidad del servicio entregado, de tal manera de determinar la congruencia que existe entre las expectativas del comensal, respecto a la atención que se entrega en el Casino del COCH

El diseño de la encuesta debe ser revisada por el interlocutor del COCH, antes de su aplicación. Esta deberá tener un alcance mínimo del 40% de los usuarios que asisten al Casino, y deberá aplicarse en cada uno de los turnos de almuerzos y cena.

Su contenido, deberá contemplar la evaluación de, a lo menos, los siguientes aspectos:

- Calidad gastronómica de sopas y cremas, ensaladas, platos de fondo y postres.
- Calidad en la atención y sus variables por parte del personal de la Empresa.
- Condiciones higiénicas de los utensilios, del recinto y comodidad de este.
- Observaciones libres de los usuarios.

Sus resultados serán informados por escrito al Administrador del Contrato y al interlocutor, en un plazo no superior a 30 días corridos, con un análisis de las variables calificadas y planes de acción cuando corresponda implementar.

Las acciones definidas por la Empresa, informadas al COCH y no implementadas, quedarán registradas en su historia de desempeño como Empresa.

vii. ESTÁNDARES DE CALIDAD TÉCNICA: NORMA TÉCNICA MARZO 2005

SUFICIENCIA NUTRITIVA: Para determinar el cálculo de nutrientes a aportar se considerarán las recomendaciones internacionales de FAO/OMS/UNU (Informe de los expertos, Ginebra 1985 y sus revisiones para macronutrientes en 1989 y micronutrientes en 2001). Se debe estar atento a las actualizaciones de publicaciones científicas de los organismos internacionales.

CALIDAD NUTRICIONAL: La distribución energética de macronutrientes (molécula calórica), deberá considerar los siguientes rangos:

PROTEÍNAS: P% = 12 a 16%; Al menos el 50% de estas corresponderá a proteínas de alto valor biológico (AVB)

CARBOHIDRATOS: CHO% = 50 a 60%

LÍPIDOS: G% = 25 a 30%; Los lípidos se distribuirán a su vez en proporción de 1:1:1; un tercio monoinsaturados; un tercio poliinsaturados y un tercio saturados.

viii. ESTRUCTURAS DE ALIMENTACIÓN

1. ESTRUCTURA DE ALMUERZO – CENA

ITEM	N°	TIPOS	CARACTERISTICAS Y EJEMPLOS	CONSUMO POR PERSONA
Sopa	1	Entrega intercalada durante los 7 días de la semana		Libre consumo
		Sopa deshidratada	No más de una vez a la semana	
		Crema deshidratada		
		Crema de legumbres	Debe ser natural	
		Consomé casero	A base de carne o pollo	
		Crema de verduras	A base de verduras naturales	
Salad bar (a)	3	Ensaladas elaboradas Vegetales procesados	2 variedades deben ser crudas – 1 variedad debe ser cocida. Al menos 2 alternativas no flatulentas Máximo 2 variedades con más de un ingrediente. Al menos 2 alternativas de colores	Libre consumo

			<p>distintos.</p> <p>Todas las ensaladas con garnitura (decoración) que puede ser de origen proteico de alto valor biológico o vegetal (granos, semillas, aceitunas o frutos secos), cereales (quínoa, mote, etc.) o vegetales.</p>	
Plato de Fondo normal	2	Proteína	<p>1 opción debe ser carne blanca</p> <p>2 opciones debe ser carne roja</p> <p>1 opción puede ser reemplazada por plato único</p>	1 por persona
	2	Acompañamiento	<p>Las opciones deben ser intercambiables y compatibles con la proteína.</p> <p>1 opción a base de verduras</p> <p>1 opción a base de arroz, papas, fideos, etc.</p>	
Plato Hipocalórico (b)	1	<p>1 alternativa Hipocalórica a base de vegetales fríos con aporte de proteínas de alto valor biológico</p>	<p>Debe ser de 500 Kcal. Aprox.</p> <p>El acompañamiento puede ser el mismo del salad bar.</p> <p>Debe tener dos variedades de proteínas:</p> <p>1 puede ser derivada del plato de fondo normal (excepto cerdo)</p> <p>1 de origen ovo-lácteo</p>	
Plato Liviano (c)	1	1 alternativa liviana	<p>La alternativa puede ser derivada de la alternativa de producto cárneo (exceptuando el cerdo), plato de fondo normal sin aliños, ni alimentos irritantes o meteorizantes.</p>	
Menú		Proteína y	1 opción de proteína mejorada (carne	

ejecutivo (d)	1	acompañamiento	blanca, roja, pescado o mariscos) 1 opción de acompañamiento gourmet como: - 1 opción a base de verduras - 1 opción de a base de farináceos, legumbres o mixturas	
Postre	4	A base de fruta natural	Entera 2 variedades diarias Al jugo (macedonia natural, compota natural o huesillo o ciruela sin carozo	1 por persona
		A base de leche	Aplica decoración aquellos postres que lo ameritan y 1 opción sin azúcar, claramente destacada.	
		Casero o masas		
		Jalea		
Pan	1	Pan blanco e integral	Porción individual de 50 gramos. No partido	1 por persona
Bebestible	3	Jugo de pulpa reconstituido	2 alternativas de sabor en el jugo, una sin azúcar endulzada con sucralosa	1 por persona
		Agua filtrada		

i. SALAD BAR

Se definirán las siguientes variedades:

- a) Hojas (lechuga, espinaca, acelga, repollo, etc.)
- b) Tallos (apio, etc.)
- c) Raíces (zanahoria, betarraga, rábanos, cebolla, etc.)
- d) Crucíferas (brócoli, coliflor, etc.)
- e) Frutos (tomate sin cáscara, berenjena, zapallo italiano, etc.)
- f) Granos frescos, secos o semillas (arvejas, choclo, habas, poroto verde, poroto, etc.)
- g) Algas (cochayuyo)

ix. PLATO HIPOCALÓRICO

La cantidad de raciones requeridas se informará semanalmente por el administrador del contrato, y se descontará del número total de raciones bases programadas. Deberán existir al menos 7 variedades de platos hipocalóricos, claramente distinguibles, los que deberán ofrecerse alternadamente durante la semana.

x. PLATO LIVIANO

La cantidad de raciones requeridas se informará diariamente por el administrador del contrato o quien designe el contrato, y se descontará del total de número de raciones base programadas.

xi. MENÚ EJECUTIVO

La cantidad de raciones requeridas se determinará con un levantamiento de comensales, el que deberá ser realizado por el administrador de contrato, quien tendrá la responsabilidad de mantenerlo actualizado. Este plato deberá entregarse de manera personalizada, solo a aquellos trabajadores que lo soliciten con anterioridad o para eventos especiales. Y tendrá un valor extra agregado.

xii. VARIEDAD DE JUGOS

La cantidad de jugos ofrecidos siempre deberá considerar dos variedades: uno con azúcar normal y otro endulzado con Sucralosa o Stevia.

xiii. CONSIDERACIONES

Durante el desarrollo del servicio, la Empresa deberá presentar la “Minuta mensual” al administrador del contrato del COCH con 30 días corridos de anticipación a su fecha de implementación, debiendo procurar que en la planificación se consideren todos los aspectos solicitados en las presentes bases técnicas.

El administrador del contrato del COCH tendrá un plazo de 10 días hábiles después de recibida la minuta para aprobarla, donde tendrá la facultad de realizar las modificaciones que estime convenientes, las cuales se determinarán en forma definitiva de común acuerdo entre las partes.

La Empresa no podrá realizar cambios en la minuta unilateralmente, posteriores a la visación de esta, a no ser que se trate de un problema de fuerza mayor, el cual debe ser comunicado y autorizado por ésta con a lo menos 24 horas de anticipación por el administrador del contrato.

La “Minuta mensual” debe indicar la información nutricional de calorías y el

gramaje de cada preparación, dando estricto cumplimiento a la frecuencia semanal de entrega de alimentos.

En la programación de la minuta, la Empresa no podrá repetir la misma minuta en dos meses consecutivos.

La Empresa deberá incluir en su Manual de Operaciones, un “*Cardex de Minutas*” que contenga la totalidad de las preparaciones que utilizará y planificará durante la ejecución del contrato.

## 2. FRECUENCIA DE ENTREGA DE ALIMENTOS

La Empresa deberá regirse por las necesidades de entrega de servicios y horarios establecidos por el COCH, en la entrega de los alimentos en los servicios de desayuno, almuerzo, once y cena.

### i. PLATO DE FONDO

TIPO	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Vacuno entero	1 v/sem	Debe pesar 120 g en cocido
Vacuno picado	1 v/sem	
Vacuno molido	1 v/sem	
Pescado fresco	1 v/sem	
Cerdo	1 a 2 v/sem	Se incluye Longaniza
Pollo trozado	1 v/sem	Debe pesar 120 g en cocido
Pollo o Pavo picado	1 v/sem	Debe pesar 120 g en cocido
Pavo entero	1 v/sem	Debe pesar 120 g en cocido
Interior	1 v/cada 15 días	En reemplazo del cerdo.
Hipocalórico	5v/sem	El producto cárneo debe pesar 120g Cocido
Preparación vegetariana.	5v/sem	Ej. Crepps, panqueques rellenos con verdura, pastas con salsa vegetariana, etc.)



xiv. ACOMPAÑAMIENTO

TIPO	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Guarniciones a base de verduras	5 v/sem	Flan, budín, guiso, chap-sui, tortilla, etc.
Arroz	1 a 2 v/sem	
Fideos o masas	1 a 2 v/sem	Pantrucas, tallarines, etc.
A base de papas	1 a 2 v/sem	Papas doradas, asadas, fritas, cocidas, o en Puré
Legumbres	2 v/sem	Con agregado proteico

La Empresa está inhabilitada de reutilizar para otro servicio, los excedentes de producción (alimentos restantes que NO hayan sido servidos) como tampoco los excedentes que, SI hayan sido servidos, incluidos los postres.

### 3. GRAMAJES

La Empresa deberá cumplir con los gramajes en cocido, estipulados en la siguiente Tabla, sobre la distribución en el Servicio de alimentación.

VACUNO	GRAMOS
Bistec (Posta)	120
Escalopa	100
Al horno	120
Cocido, al jugo, etc.	120
Carne mechada (Pollo ganso, chochlillo, plateada)	120
Cazuela sin hueso	120
Osobuco	140
Trozado (goulash, strogonoff, carbonada, chapsui)	100
Carne molida (Asado alemán, croquetas, etc.)	120
Panita	120
Guatita	90
Riñones	100

CERDO	GRAMOS
Lomito al horno	120
Chuleta	120
Pulpa deshuesada (cocida o al horno)	120
Lomito a la plancha	100
Costillar	150
Cazuela sin hueso	120
Longaniza	80

AVES – POLLO	Gramos
Entero (asado, al jugo, al coñac, cazuela, etc.)	¼ unidad
Pechuga deshuesada	120
Picado (salsa, chapsui, etc.)	100
En pastel de choclo	1/8 unidad
Como relleno (panqueque, zapallitos, etc.)	100

PAVO	GRAMOS
Pechuga deshuesada (asado, al jugo, cazuela, etc.)	120
Picado (salsa, chapsui, etc.)	100

PESCADO	GRAMOS
Filete fresco sin espinas (al jugo, al horno, frito, a la plancha)	120
Filete congelado sin espinas (al jugo, al horno, frito, a la plancha)	90
Mariscos (salsas)	100

PLATOS FRÍOS	GRAMOS
Queso maduro	80
Queso fresco o quesillo	100
Huevo ( <i>más 50 gramos de jamón, queso fresco o maduro</i> )	1 unidad
Jamón cocido	100
Atún en agua	100
Pollo o carnes frías cocidas	120

ENSALADAS	Gramos
Lechuga, Acelga, Espinaca	60
Repollo, Zanahoria	60
Betarraga	90
Choclo, Porotos viejos, Arvejas, Primavera, Habas, Poroto verde	100
Apio	130
Papas	140
Coliflor, Brocoli	150
Tomate	170
Pepinos	180

POSTRES	Gramos
Jalea	150
Postres de leche	120

Frutas al jugo (macedonias, deshidratadas, compota, etc.) <sup>(e)</sup>	120
Ensalada de fruta (3 variedades)	180
Fruta natural <sup>(f)</sup>	200
Pastelería	100

#### 4. ESTRUCTURA DESAYUNO – ONCE

Debe contar con al menos 3 opciones para elegir:

Bebestible	Te, café, leche (200ml) o yogurt (125gr)
Acompañamiento	Fruta natural (1 porción), cereal (30gr) o pan (100gr)
Azúcar y endulzante	Libre consumo

AGREGADOS DEL PAN	GRAMOS
Queso laminado	30
Jamón laminado	30
Huevo	1,5 unidad
Palta	40
Manjar	30
Mermelada	30
Margarina o mantequilla	30
Pate	30
Pasta preparada (ave mayo, ave pimentón)	40

#### 5. FICHAS TÉCNICAS DE LAS MATERIAS PRIMAS

La Empresa deberá cumplir los requerimientos técnicos de las principales materias primas a utilizar en el Servicio, en cuanto a requisitos nutricionales, físico – químicos, organolépticos.

xv. APLICACIÓN DE MULTAS Y SANCIONES.

Las presentes Bases de Licitación buscan regular y garantizar la contratación y entrega de un servicio seguro y de calidad. Es por eso que con el fin de lograr estandarizar las exigencias a la Empresa adjudicada y velar por el cumplimiento del Sistema de control y Aseguramiento de Calidad, es que se aplicarán las multas y sanciones asociadas al incumplimiento de las exigencias que se definen tanto en las Bases Administrativas como en las Bases Técnicas y que se detallan en la siguiente tabla:

1. MULTAS A APLICAR

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM I. HIGIENE DEL SERVICIO DE ALIMENTA CIÓN	1. Malas condiciones de higiene (sucios, desordenados, con restos de alimentos, con polvo, grasa impregnada y/u hongos) en la infraestructura (pisos, muros, cielos y puertas) de las distintas áreas de trabajo.	No	GRAVE	5 UF
	2. Malas condiciones de higiene (restos de alimentos y/o sustancias aceitosas, manchas impregnadas, presencia de hongos) en el menaje, utensilios, loza, cubiertos y bandejas.	No	GRAVE	5 UF
	3. Malas condiciones de higiene (sucios, con restos de alimentos y/o grasa impregnada, presencia de hongos) en cocina, horno, campana de extracción de vapores, Baño maría, salad bar, equipos de frío y mesones de trabajo.	No	GRAVE	5 UF

	4. Malas condiciones de higiene (sucios y con residuos de alimentos) en los lavaderos, desagües y/o basureros (sin bolsa, o sin eliminación de desechos las veces que sea necesario).	No	LEVE	2 UF
	5. El lavamanos del área de producción no posee jabón sanitizante, toalla de papel y/o escobilla de uñas.	No	LEVE	2 UF
	6. Detección de productos de limpieza y/o artículos de aseo junto a los alimentos, sin identificación y/o sin tapa.	No	LEVE	2 UF
	7. Los alrededores de la unidad de alimentación y comedor se encuentran con cajas, basuras, etc., propiedad de la Empresa.	No	LEVE	2 UF
	8. Los baños del personal se encuentran sucios, sin sanitización, mojados y desordenados.	No	LEVE	2 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM II DISPOSICIÓN Y FUNCIONAM IENTOS DE MOBILIARIO,  EQUIPAMIE NTO Y ARTEFACTOS	1. Detección de maquinarias, equipamiento de cocción, en mal estado, con presencia de óxido y/o en volumen menor al requerido, para la atención en el establecimiento, que afecte la calidad de las preparaciones y presenten un peligro para la salud.	SI	GRAVE	5 UF
	2. Detección de equipos de refrigeración y/o congelación en mal estado, con presencia de óxido, en volumen menor al requerido y/o incumplimiento del "Registro Diario" de control de temperatura.	SI	GRAVE	5 UF
	3. Inexistencia de balanza o no en buen estado de funcionamiento para pesaje de alimentos.	SI	LEVE	2 UF
	4. Incumplimiento en la disposición y buen estado de elementos de trabajo (utensilios, cubiertos, menaje sin oxido ni roturas, bandejas y vajilla sin roturas), de acuerdo con las Bases de Licitación.	SI	LEVE	2 UF
	5. Incumplimiento en el mantenimiento y cuidados de los equipos de calor, no efectuar corte de gas, entre otros. Que puedan presentar un riesgo (incendio,	SI	GRAVÍSI MA	10 UF



	explosión entre otros) en las dependencias de la Fundación.			
--	---	--	--	--

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM III ALMACENAMIENTO, PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN	1. Detección de alimentos y/o materias primas en bodega, sin rotulación o con rotulación adulterada, que no se encuentren separados, protegidos y en sus envases primarios.	NO	GRAVE	5 UF
	2. Detección de alimentos, materias primas o preparaciones vencidas, contaminadas, no conforme, fuera de su vida útil o con agentes o materias extrañas, que no se encuentren separados e identificados como alimentos no aptos para el consumo, evidenciados en la bodega y/o cocina.	NO	GRAVE	5 UF
	3. Detección de materias primas, productos o preparaciones adulterados o falsificados, en cualquier punto de la cadena productiva hasta la entrega del servicio.	NO	GRAVÍSIMA	10 UF
	4. Descongelación de cárnicos no se realiza de acuerdo al procedimiento indicado en el Manual de operaciones.	NO	GRAVÍSIMA	10 UF
	5. Detección de contaminación cruzada (productos cocidos y crudos, o utensilios sucios y limpios).	NO	GRAVÍSIMA	10 UF
	6. Incumplimientos en el tratamiento térmico en frío	NO	GRAVÍSIMA	10 UF

	(distribución sobre 5 °C) y en calor (distribución bajo los 65°C) de las preparaciones en el Servicio.			
	7. Incumplimiento en el tiempo de exposición de las preparaciones a Tº ambiente (mayor a 20 minutos).	NO	GRAVÍSIMA	10 UF
	8. Incumplimiento por la reutilización de preparaciones del día anterior.	NO	GRAVE	5 UF
	9. Inexistencia de termómetro y/o incumplimiento del “Registro diario” de control Tº de distribución de preparaciones calientes y frías.	SI	GRAVE	5 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM IV MINUTA	1. La minuta elaborada no cumple con lo definido en el Manual de operaciones y/o planificación (gramaje, ingredientes, tipo de preparación).	NO	GRAVE	5 UF
	2. La presentación de la ración servida no cumple con el Kardex de minuta.	NO	LEVE	2 UF
	3. Incumplimiento en la elaboración del total de raciones informadas por la Fundación.	NO	GRAVE	5 UF
	4. Incumplimiento en la disponibilidad de la totalidad de la minuta del día durante todo el servicio.	NO	GRAVE	5 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM V CALIDAD DEL SERVICIO	1. Incumplimiento en la publicación de la minuta del día, con los respectivos aportes nutricionales en la pizarra menú.	NO	LEVE	2 UF
	2. Inexistencia del libro de sugerencias y reclamos.	SI	LEVE	2 UF
	3. Incumplimiento en la hora de inicio del servicio, y/o con inconvenientes.	NO	LEVE	2 UF
	4. Incumplimiento en la aplicación de medidas correctivas que subsanen los resultados detectados mediante la encuesta de satisfacción aplicada trimestralmente.	NO	GRAVE	5 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM VI PERSONAL	Malas condiciones de higiene del personal manipulador de alimentos (manos sucias, uñas sucias o largas, cabello expuesto, uso de joyas), así como heridas expuestas o purulentas.	NO	GRAVE	5 UF
	Ausencia, falta o presencia en mal estado del uniforme, elementos de trabajo (cofia, mascarilla, guantes) del personal manipulador, que sean necesarios y adecuados para la prestación del servicio.	NO	LEVE	2 UF
	Incumplimiento en la planta total de personal requerido para el correcto funcionamiento del servicio.	NO	GRAVE	5 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM VII MANEJO DE PLAGAS	1. La Empresa no toma medidas preventivas para evitar la contaminación de los alimentos, ante la presencia de plagas u otros agentes infecciosos en el Servicio de alimentación (cocina y bodega).	NO	GRAVÍSIMA	10 UF

ITEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
ÍTEM VIII ENFERMEDA DES TRANSMITID AS POR LOS ALIMENTOS (ETA)	1. Enfermedades transmitidas por los alimentos (ETA) que afectan a los usuarios del servicio, por ingesta de alimentación servida por la Empresa, cuya responsabilidad haya sido determinada por el respectivo sumario sanitario, y por el certificado médico que acredite que la patología presentada por los usuarios afectados fue provocada por el consumo de alimentos servidos en el Casino de la Fundación.	NO	GRAVÍSIMA (+)	50 UF

ITEM	CAUSAL	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRVEDAD	MONTO MULTA
ITEM IX Operacionale s	Que una manipulación inadecuada ocasione contaminación de los alimentos y por ende una situación de intoxicación masiva.	NO	GRAVISIMA	50 UF
ÍTEM X De Infraestructur a	Que la falta de mantención de muebles, equipo o infraestructura provoque lesiones a trabajadores de Integra.	NO	GRAVISIMA	50 UF

ÍTEM XI Manejo de equipos	El manejo inadecuado o descuido de los equipos utilizados por el proveedor provoquen riesgo o lesiones a los trabajadores de Integra.	NO	GRAVISIMA	50 UF
---------------------------------	---	----	-----------	-------

## xvi. PLANTA FISICA

La planta física juega un rol importante en el cumplimiento de los objetivos del Servicio de Alimentación y Nutrición (SAN); de ella depende su correcto funcionamiento.

La distribución arquitectónica de un SAN, independiente de su nivel de complejidad debe permitir una secuencia funcional del trabajo en cada uno de los distintos flujos (personal, equipos y materia prima), impidiendo el cruce o retroceso en los procedimientos (flujo unidireccional).

Los Servicios de Alimentación se consideran de alto riesgo de incendio por la alta carga de combustible, razón por la que deberán estar separadas de las áreas de atención a pacientes por distancias y estructuras resistentes al fuego. La separación se hará tanto en el plano vertical como horizontal.

Además de disponer de superficies necesarias y adecuadas para las tareas que se desarrollan en cada sección, deberá facilitar la operación de los equipos e impedir el hacinamiento de faenas (DS 977 y sus modificaciones).

Corresponderá a la Autoridad Sanitaria Regional verificar el cumplimiento de los requerimientos indicados, así como exigir las certificaciones correspondientes a otros organismos.

El componente básico de la planta física es la "Sección" o sitio donde se realiza una tarea específica. La reunión de los centros de trabajo constituye una "Sub-Área" y el conjunto de éstas una "Área".

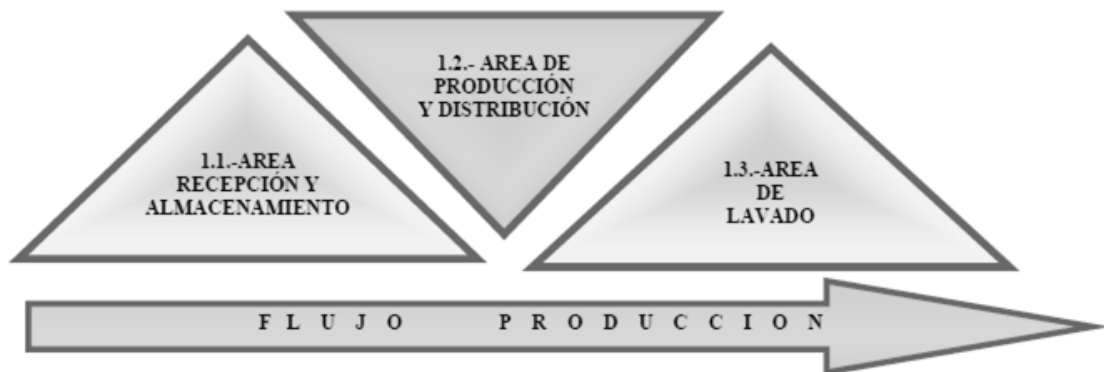
### 1. UBICACIÓN

El emplazamiento elegido para la instalación de la U.C.P. debe estar aislado de focos de insalubridad (Artículo 22 RSA). Debe estar separado de las zonas de contaminación internas o externas (depósitos de basura, lavanderías, tránsitos contaminantes, vapores, gases, etc.), quedando lo más cerca posible de las U.D.D, Servicios de Hospitalización y/o usuarios, reduciendo así los riesgos de contaminación durante el transporte.

## 2. ESTRUCTURA FÍSICA

La estructura de la planta física donde se ejecutan los procesos de producción de alimentos; tanto en servicios de alimentación hospitalarios, como empresas privadas; juega un rol fundamental en la calidad nutricional y sanitaria del producto y finalmente en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes. En su diseño se debe contemplar las superficies requeridas para el desarrollo de cada una de las tareas, acciones y procedimientos; llevados a cabo según normas nacionales e internacionales de aseguramiento de la calidad, con un flujo unidireccional de la línea productiva; clara separación de áreas limpias de aquellas de mayor contaminación; así como el estricto cumplimiento de las disposiciones del Reglamento Sanitario de los Alimentos de nuestro país. El área espacial requerida por el centro de producción estará determinada por el volumen de producción diaria, no obstante, al margen de su clasificación, deberá considerar un mínimo de tres áreas. Como se puede observar en la siguiente imagen:

**DIAGRAMA BÁSICO ESTRUCTURA FÍSICA  
UNIDAD CENTRAL DE PRODUCCIÓN ALIMENTOS**

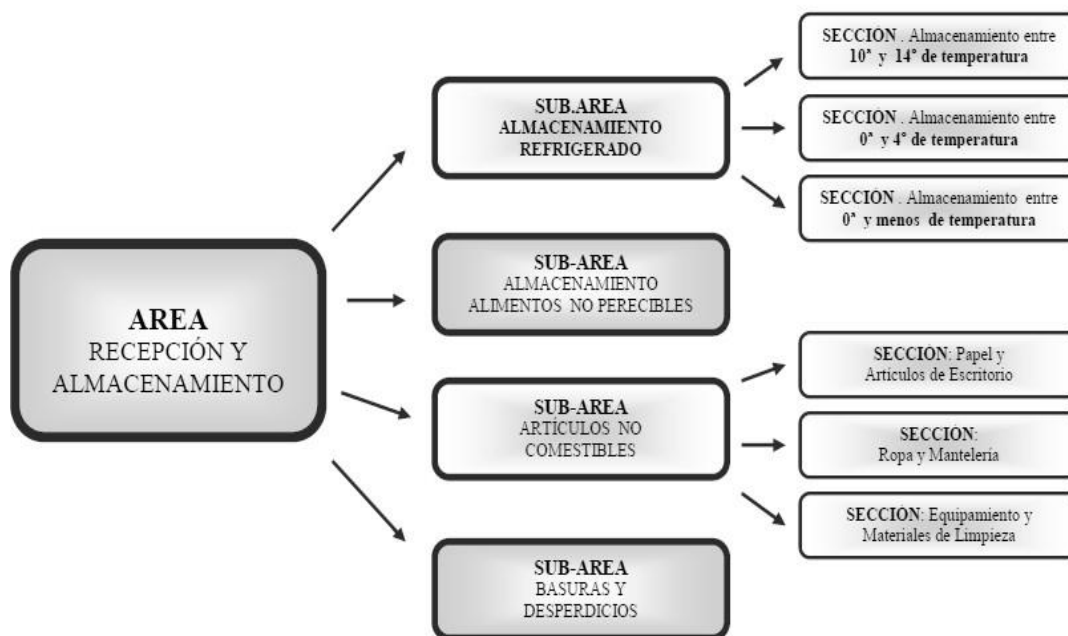


La unidad central de producción (UCP) de contar con áreas específicas y separadas para evitar la contaminación cruzada y asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos entregados, a continuación, se pueden observar las 3 áreas de producción con las que se debería contar.

### 3. AREA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

El recinto será independiente de otros servicios del establecimiento, tendrá comunicación directa al exterior y estará complementado con un patio y/o plataforma de descarga que facilite el acceso de vehículos, carga y descarga de productos e insumos. A continuación, en la Figura N.º 5 se presenta un diagrama del área de Recepción y Almacenamiento y sus componentes: Sub-áreas y secciones según corresponda.

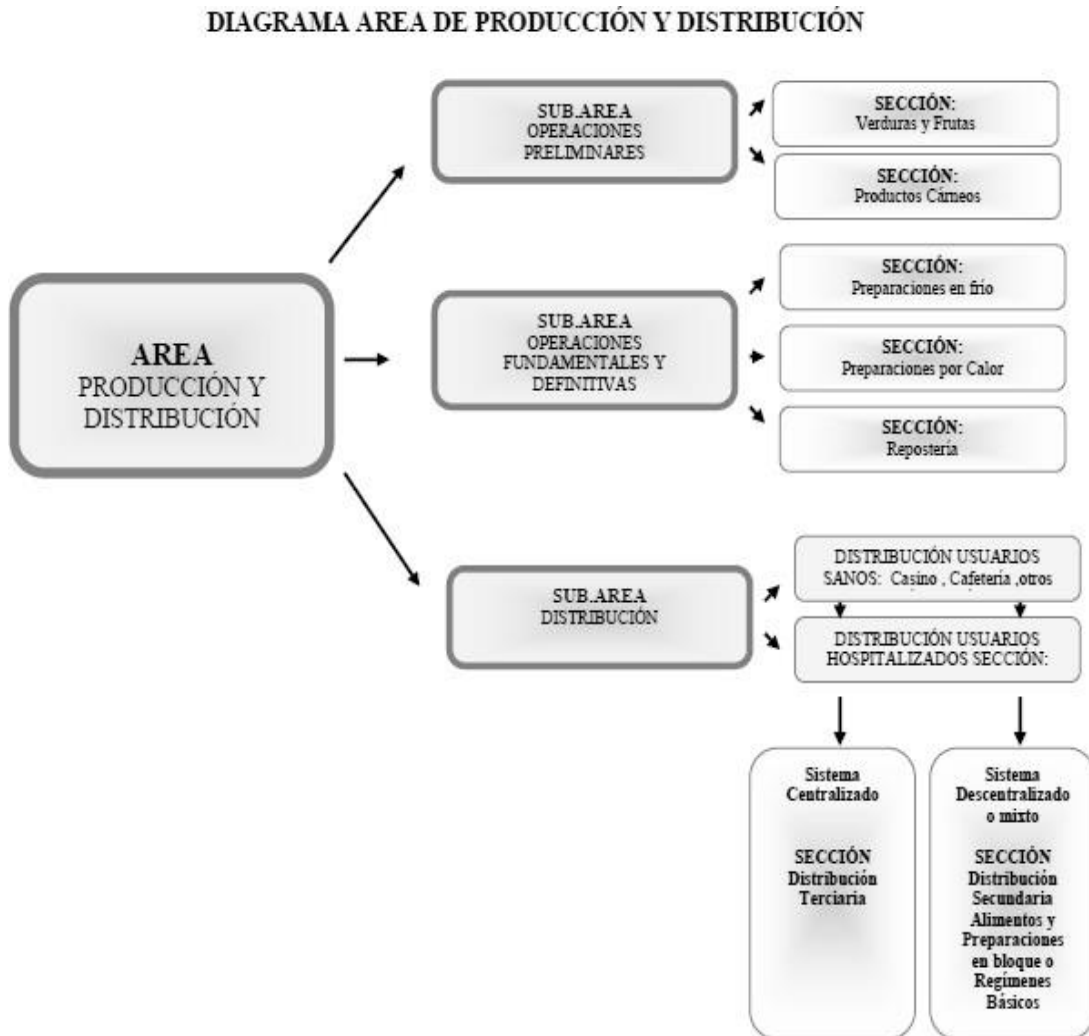
**DIAGRAMA AREA RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO**





#### 4. AREA DE PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN

En la imagen se presenta un diagrama del Área de Producción y Distribución y sus componentes: Subáreas y secciones, según la naturaleza de los procesos productivos y sistemas de distribución que en ellos se ejecutan.

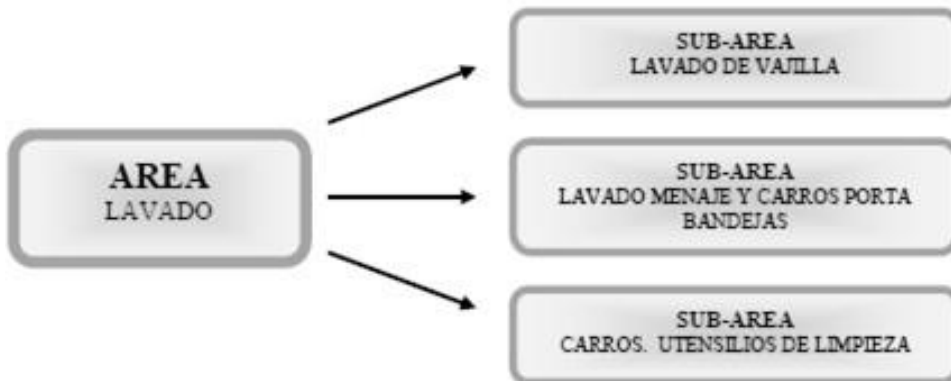


## 5. AREA DE LAVADO

En esta área se efectúa el lavado de equipos, accesorios, vajilla, bandejas, utensilios u otros implementos utilizados en la producción. La secuencia de tareas que se cumplen en cada una de estas áreas se pueden resumir en:

- i. Recepción material sucio
- ii. Remoción de desperdicios
- iii. Pre – enjuague
- iv. Lavado propiamente tal
- v. Enjuague
- vi. Desinfección y / o sanitización, cuando corresponda

### DIAGRAMA AREA DE LAVADO



## 6. CARACTERISTICAS DE LAS INSTALACIONES

- i. Ventilación y Temperatura < 21°C
- ii. ambiental Agua Potable, fría y caliente
- iii. Alcantarillado
- iv. Vías de Evacuación

## 7. EQUIPAMIENTO

“El Servicio de alimentación y Nutrición deberá contar con la maquinaria y equipo necesarios para su producción, los que deberán ser acorde a su función, al volumen de producción y técnicamente operables, a fin de racionalizar los procesos y optimizar el recurso humano”. Norma Técnica 2005

i. CLASIFICACIÓN DE EQUIPAMIENTO SEGÚN NORMA TÉCNICA

- Equipos Generadores y/o Contenedores de Frío, con termómetro digital externo.
- Equipo Generadores y/o Contenedores de Calor.
- Equipos Mecánicos.
- Equipos de Transporte.
- Equipos para distribución y conservación de alimentos congelados.
- Equipos para la gestión técnica administrativa de los Nutricionistas

xvii. EQUIPAMIENTO POR AREAS- SUB ÁREAS Y SECCIONES

a. ÁREA DE RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

- Cámaras de Refrigeración
- Cámaras de Congelación
- Vitrinas refrigeradas, visicooler
- Congeladores horizontales y verticales. Sección preparaciones por frío
- Mesones refrigerados y /o congeladores
- Picadora Industrial
- Secadora Industrial
- Refrigerador Industrial, Vitrinas refrigeradas
- Abatidor de Frio

b. SECCIÓN PREPARACIONES POR CALOR

- Horno convector
- Cocina industrial
- Sartén Basculante
- Plancha
- Grilla
- Mesones refrigerados y /o congeladores
- Refrigerador Industrial, Vitrinas refrigeradas
- Abatidor de Frio
- Batidora Universal
- Licuadora Industrial
- Campana de Extracción
- Horno convencional
- Marmita
- Freidora
- Licuadora
- Batidora Universal SECCIÓN DE REPOSTERÍA

### c. SUB ÁREA DE DISTRIBUCIÓN

- Baño maría - Placa reflectantes por radiación
- Vitrinas refrigeradas - Salad Bar
- Perol de Sopa - Carros de Transporte
- Horno Mantenedor de Calor - Carro porta Bandejas
- Cinta línea sin fin - Carros de transporte térmico

### d. ÁREA DE LAVADO

- Lavavajilla - Lavavajilla Tipo Túnel
- Lavaderos de acero

## 8. ABASTECIMIENTO – ALMACENAMIENTO

### i. RECEPCION MATERIA PRIMA

- a. Verificación del transporte
- b. Control de Calidad
- c. Programa computacional – costos
- d. Almacenamiento de MP: ROTULACIÓN - FIFO – FEFO
- e. Salidas de insumo – Producción

## XIII.PROVEEDOR

Al elegir un proveedor se debe tomar en cuenta que tenga sistema de calidad tales como: BPM, certificación HACCP o certificación ISO 22.000.

Los proveedores que dispone de materia prima de alto riesgo sanitario y de contaminación, deben certificar que no presenten materiales tóxicos, químicos, o medicamentos, en cantidades que puedan producir un riesgo para la salud.

## XIV.ABASTECIMIENTO

La planificación del pedido de materias primas puede ser semanal, quincenal, mensual, cíclica, y enviados con 24, 48, 72 o 96 horas de anticipación a la central de abastecimiento según la estrategia de almacenamiento de la Organización, Actualmente se utiliza el pedido centralizado para conseguir el abastecimiento de los insumos.

## XV.ALMACENAMIENTO

Según volumen, debe contar con despensa o bodega: almacenamiento de alimentos no perecibles, que debe regirse por la siguiente estructura.

#### XVI. SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO

- a. FEFO: First expired, first out, es decir: primero en caducar, primero en salir.
- b. FIFO: First in, first out, es decir: primero en entrar, primero en salir (regla de la gestión de stocks).
- c. LIFO: Last in, first out, es decir: último en entrar, primero en salir (regla de gestión de stocks en industrias alimenticias).

Además de cumplir con los estándares de la plata física, la empresa que desee adjudicarse el contrato de cumplir con las siguientes normas

#### XVII. ELIMINACIÓN DE DESECHOS

La Empresa deberá eliminar los desechos en doble bolsa de polietileno grueso, depositándola en un contenedor con ruedas, en buenas condiciones, el que debe mantenerse limpio en todo momento.

Al término del Servicio, la basura debe ser trasladada diariamente al sector de almacenamiento de basura, donde se deberá mantener permanentemente limpio y ordenado, cuidando de que al momento de depositar las bolsas de basura estén perfectamente selladas para resguardar la higiene, y evitar la aparición de vectores, contaminantes y residuos líquidos.

Todo desecho que no sea producto orgánico (Ej. Vidrio o materia cortante) se debe envasar en cajas de cartón con rotulación "Peligro vidrios" para no dañar al personal que realiza el retiro.

#### XVIII. CONTROL DE PLAGAS

La Empresa debe contar con un plan preventivo para el manejo de plagas, para evitar el ataque de roedores, insectos, otras especies u otras plagas capaces de contaminar directa o indirectamente los alimentos en las zonas de elaboración (cocina) y almacenamiento (bodegas), con el fin de proteger los alimentos.

El plan preventivo debe estar inserto en las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) implementadas en el servicio de alimentación.

Cuando las plagas sean un problema generalizado, la Empresa informará oficialmente la situación al jefe del Área de Servicios generales de la Fundación, quien se encargará de coordinar con los estamentos pertinentes (Autoridad Sanitaria, Empresa de desratización) el cumplimiento de las medidas de erradicación ya sea por tratamientos con agentes físicos, químicos o biológicos, de acuerdo con la reglamentación vigente.

El incumplimiento de lo establecido como responsabilidad de la Empresa, estará sujeto a sanciones.

#### XIX. CONTROL MICROBIOLÓGICO

La Empresa deberá realizar mínimo una vez al año, bajo su propio cargo, exámenes que incluyan:

- Análisis microbiológico (Escherichiacoli, Staphylococcusaureus, Salmonella Thypi) a la totalidad del personal manipulador de alimentos.
- Análisis microbiológico de al menos el 30% de las superficies de trabajo.
- Análisis microbiológico de al menos el 50% de las alternativas gastronómicas elaboradas en un día específico.

Sus resultados serán informados por escrito a la Nutricionista contraparte del COCH, adjuntando fotocopias de los resultados originales e informando sobre las medidas correctivas que la Empresa aplicará en aquellos casos en que las circunstancias lo ameriten.

La aplicación de las eventuales correcciones, previo aviso a la Fundación no podrá exceder un plazo de 10 días contado desde la fecha de emisión del informe correspondiente.

Los resultados o registros no conforme o que se encuentren bajo los estándares definidos por Fundación Integra, darán origen a sanciones y multas determinadas en las presentes Bases.

Asimismo, el COCH se reserva el derecho de recurrir a la Autoridad Sanitaria para la realización de un sumario sanitario, en caso de sospecha de enfermedad transmitida por los alimentos (ETA), que afecte a los usuarios del servicio, por alimentación servida por la Empresa Cumplir con la normativa vigente aplicable a seguridad ocupacional, Ley de Subcontratación y *“Reglamento de Higiene y seguridad”* del Reglamento interno de Orden, Higiene y Seguridad de la Fundación.

## XX. PREVENCIÓN DE RIESGO

La Empresa será responsable de:

Mantener limpios y despejados los recintos que utiliza y los accesos inmediatos al área de cocina, bodega, comedor y baño de servicio, eliminando los desperdicios y obstáculos que impidan una normal circulación hacia y desde estos recintos.

Capacitar al personal del casino en conductas de prevención de riesgos de accidentes de trabajo, curso de manipulación de alimentos, y curso de higiene industrial, entre otros.

Disponer de señalética de seguridad en los recintos de cocina y bodega, de acuerdo con lo estipulado por la Mutualidad a la cual se encuentra afiliada la Empresa.

Cautelar que la infraestructura del recinto de cocina, bodega y comedor, se encuentren en buen estado de funcionamiento y operación normal, de manera de prevenir accidentes (gas, agua, iluminación, mobiliario, etc.).

Proporcionar los elementos de protección personal al manipulador para dar cumplimiento a lo establecido en la normativa laboral vigente, según el Código del trabajo<sup>10</sup> y la Ley 16.744 y sus decretos. Considerando como mínimo zapatos de seguridad antideslizantes y guantes para altas temperaturas antideslizantes para manipular artefactos calientes.

Proporcionar un botiquín con implementación mínima de elementos de primeros auxilios definidos por la Empresa.

Proporcionar extintores certificados, con mantención al día, tipo 10A 40BC de capacidad de 6 kilos. Se ubicará en un lugar de fácil acceso y clara identificación, libres de cualquier obstáculo y en condiciones de funcionamiento máximo, y se colocaran a una altura máxima de 1.30 metros. Deberá estar en el recinto desde el inicio del servicio.

## 9. MANTENCIÓN

La Empresa será responsable de la mantención y reparación de los equipos de cocina entregados por la Fundación y de los propios, a través de los representantes técnicos correspondientes. Fundación Integra tendrá la obligación de entregar el equipamiento en óptimas condiciones al inicio del periodo de licitación.

Para este efecto, la Empresa adjudicada entregará dentro un plazo de 30 días corridos desde la adjudicación, el “*Plan anual de mantención*”, con ejecución mínima en forma Trimestral que comprenda todos los equipos que disponga la Empresa

Las reparaciones que resultasen necesarias deberán ejecutarse como máximo dentro de 5 días hábiles. De lo contrario la Fundación las realizará y remitirá una copia de la factura correspondiente al concesionario para ser descontada de la facturación mensual. Los repuestos a utilizar deberán corresponder a los originales de cada equipo.

La Empresa, deberá llevar un registro actualizado de las mantenciones, por cada equipo.

El COCH se reserva el derecho de verificar dicho registro las veces que estime conveniente. En caso de detectarse observaciones u omisiones en tales registros, la Nutricionista o quien designe responsable la Fundación, informará vía correo electrónico a la Empresa, quien en un plazo no superior a 5 días hábiles deberá regularizar la mantención o reparación del equipamiento.

La Empresa es responsable de la mantención de enchufes e interruptores al interior de los recintos de cocina y bodega.

La Empresa será responsable de las mantenciones de los extintores ubicados en las dependencias del Casino (No comedor).

#### 10. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN

La Empresa, dentro un plazo de 30 días corridos desde la adjudicación deberá entregar a la Nutricionista del COCH el Programa de limpieza y sanitización (diario, semanal y mensual) de:

- i. Los recintos de cocina, bodegas, comedor y baño de servicio, así como toda otra dependencia que se entregue para uso exclusivo de la Empresa.
- ii. Áreas de la Unidad de producción (producción, distribución y lavado), considerando el cielo, campanas, paredes y piso.
- iii. Equipamiento gastronómico, vajilla y utensilios de cocina. Y mobiliario
- iv. Los procedimientos de limpieza y sanitización se deberán realizar con estricta sujeción a las Normas sanitarias y de higiene vigentes y se deberá de abastecer y utilizar los accesorios y equipamientos necesarios (escobillones, secadores de piso, mopas, etc.).



## XXI. PERSONAL

La Empresa será responsable de contratar el personal, de acuerdo con lo indicado en las presentes Bases, ya sea profesional, técnico, auxiliar u operativo, de modo de asegurar la calidad del servicio prestado.

### 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PERSONAL

Todo personal que ejerza algún cargo donde se manipule alimentos debe cumplir con las exigencias del Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>11</sup>, y contar con las competencias requeridas para elaborar y entregar un servicio de alimentación, asegurando la calidad nutricional e inocuidad, a través de las Buenas Prácticas de Manufactura.

Entregar derecho a saber y capacitación en materia de Prevención de Riesgos.

La dotación del personal debe ser acorde al total de la complejidad del servicio que se entregara.

EL COCH de acuerdo con lo indicado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, se reserva el derecho de solicitar certificado de salud compatible con el cargo cuando considere necesario.

#### I. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO

Deberá ser un profesional del área nutricional o de alimentos, con un mínimo de 3 años de experiencia en contratos similares al que se refieren estas Bases y con conocimientos comprobables en Normativas vigentes (Reglamento sanitario de los Alimentos, Buenas prácticas de manufactura, etc.) y experiencia comprobada en atención de clientes.

La Empresa deberá estar representada en el COCH de lunes a viernes y durante la jornada de producción y distribución del Servicio, por el administrador de contrato, al objeto de coordinar las diferentes labores de su responsabilidad y servir de interlocutor válido con la contraparte del COCH, el que además será el responsable del cumplimiento de las actividades asignadas al personal del Contrato. Eventualmente, sujeto a evaluación, se solicitará la presencia de un representante de la empresa días feriados y/o fines de semana.

En forma expresa se requerirá su presencia durante todo el lapso que dure el Servicio de almuerzo al personal del COCH.

El administrador de contrato será el responsable de la Empresa en terreno, supervisando y dirigiendo el Servicio, además debiendo preocuparse de la oportuna y correcta presentación de los trabajadores, previendo en todo lo que abarcan las obligaciones de la Empresa y que se deriven de los términos de estas

Bases y del Contrato que se suscriba. Por lo tanto, quedará inhabilitado para desarrollar cualquier labor de manipulación y otras actividades que puedan afectar su capacidad de supervisión y dirección.

## II. JEFE DE COCINA

El jefe de cocina o Maestro deberá poseer "*Título Profesional o Técnico de nivel Superior en Alimentación y Gastronomía*" o similar, con un mínimo de experiencia de 3 años en la dirección de contratos similares en tipo de servicio y número de raciones al solicitado por la Fundación. Si es posible que acredite alguna certificación de calidad en Buenas prácticas de Manufactura (BPM).

Además de sus funciones de producción, deberá realizar labores de distribución, orientando a los trabajadores de la Fundación sobre las preparaciones e ingredientes gastronómicos, en caso de que sea necesario.

## III. AYUDANTE DE COCINA

Los Ayudantes de cocina deberán tener a lo menos 1 año de experiencia en un cargo similar y deben poseer título de "*Auxiliar Paramédico de Alimentación*", otorgado por las Escuelas Técnicas y/o Instituciones privadas.

## IV. AUXILIAR DE ASEO

El personal de aseo deberá tener enseñanza media completa.

Será el responsable de ejecutar los procedimientos de limpieza, higiene y sanitización, de los recintos de cocina, bodegas, comedor y baños de servicio, de acuerdo con los procedimientos internos y/o Normativas vigentes.

Será el responsable de los procedimientos de limpieza, higiene y sanitización de la vajilla, debiendo realizar estas labores de manera exclusiva durante el horario del servicio, para evitar riesgo de contaminación cruzada.

Sus tareas o actividades deben ser realizadas de acuerdo con los procedimientos internos y/o Normativas sanitarias vigentes.

El personal de aseo está inhabilitado para manipular alimentos.

## 2. ELEMENTOS Y MATERIALES PARA EL PERSONAL

La Empresa debe entregar antes del inicio de los servicios todos los elementos y materiales que resguarden la seguridad del personal manipulador dentro del servicio de alimentación y que esté acorde a lo dispuesto en la reglamentación vigente de Seguridad laboral (Ley N°16.744, Seguridad laboral y enfermedades profesionales).

La Empresa debe proveer, anualmente, para cada manipulador los siguientes elementos:

## I. UNIFORME

Proporcionar, en cada año calendario, a lo menos 2 vestimentas completas, que cuente con el logotipo de la Empresa, y que sea adecuada a las funciones y servicios que desempeñarán, habida consideración de las estaciones de verano e invierno, zapatos cerrados con suela antideslizante.

El personal deberá mantener en todo momento su vestuario en excelente estado de conservación, presentación y condiciones de limpieza.

## II. SEGURIDAD E HIGIENE

- Mascarillas desechables, los que deberán ser utilizados por el personal manipulador de alimentos durante todo el Servicio.
- *Cofias*, las que deberán ser utilizados por el personal manipulador de alimentos durante todo el servicio.
- Guantes especiales nuevos para manipular artefactos con temperaturas altas.
- Guantes desechables de látex o vinilo.
- Guantes de látex gruesos, para labores de limpieza.

## III. ASEO

- Jabón líquido antibacteriano con dispensador para baño de servicio y cocina.
- Dispensador de toalla desechable.
- Papel higiénico para baño de servicio.

La Empresa deberá efectuar la reposición de estos elementos con la periodicidad y oportunidad que se requiera, asegurando permanentemente una adecuada higiene personal.

## IV. CASILLERO

La Empresa deberá disponer por cada trabajador, un casillero o locker, para guardar ropa o elementos personales con llave y candado incluido, el cual estará ubicado fuera de los recintos de cocina, en un área asignada por el COCH

## 3. CAPACITACIONES

La Empresa debe desarrollar e implementar un sistema de capacitación para todo el personal, ya sea manipulador titular y de reemplazo, así como del supervisor, con el objetivo de mejorar y/o fortalecer las competencias de dicho personal.

El personal operativo, deberá ser capacitado formalmente en cursos con una duración que les permita cumplir con los objetivos señalados, a través de instituciones de

educación reconocidas y certificadas por el Estado, que tengan certificación bajo la NCh 2728 Of. 2003 y con experiencia en el área de alimentación y nutrición y que tengan reconocimiento SENCE.

La capacitación del personal debe implementarse durante todos los años de vigencia del contrato.

La Empresa debe presentar un calendario de capacitación a la Nutricionista Supervisora con un mes de anticipación, identificando el lugar de realización y el organismo capacitador y los respectivos relatores, coordinándose la asistencia a dicha capacitación del personal que corresponda.

#### I. TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN:

El contenido del programa de capacitación debe considerar como mínimo las siguientes temáticas:

- Seguridad sanitaria y calidad de los alimentos
- Conceptos de enfermedades transmitidas por los alimentos
- Peligros químicos en la elaboración de alimentos
- Manejo y uso del Cardex de minutas
- Manejo de la línea de frío
- Técnicas culinarias
- Servicio al cliente.

#### 4. PERMISOS, VACACIONES O LICENCIAS MÉDICAS

En caso de permisos, vacaciones o licencias médicas del personal, la Empresa deberá:

- Supervisor: Gestionar su reemplazo en un plazo no mayor a 24 horas por un profesional con las mismas características del cargo.
- Jefe de cocina: Gestionar su reemplazo en un plazo no mayor a 24 por un funcionario con las mismas características del cargo.
- Ayudante de cocina: Gestionar su reemplazo inmediatamente por un funcionario con las mismas características y sin posibilidad de dejar el cargo descubierto.

Sera responsabilidad del Supervisor y/o la jefatura superior de la Empresa, informar por escrito al Administrador del Contrato o a la Nutricionista de la Fundación, con al menos 48 horas en caso de permiso programado.

La Empresa deberá entregar la programación de vacaciones de su personal al Administrador del Contrato o a la Nutricionista de la Fundación, considerando los respectivos reemplazos de acuerdo con las condiciones de personal exigidas por la Fundación en estas Bases.

La Empresa deberá mantener un archivo permanente, en las dependencias del COCH de carpetas personales de sus trabajadores, el que deberá contener, a lo menos, la siguiente documentación:

- Copia del Contrato de trabajo y sus anexos
- Currículum Vitae
- Exámenes de salud al día
- Registro actualizado de capacitaciones
- Entrega de uniformes.

La nutricionista o quien designe el COCH, estará facultado para consultar dichas carpetas a su juicio exclusivo.

El COCH, se reserva el derecho de objetar el personal contratado por la Empresa para prestar servicios en sus dependencias, sin expresión de causa y exigiendo su reemplazo.

ANEXO 1 – TABLA DE VALORES

ITEM ALMUERZO	VALOR (INCLUIDO IMPUESTOS)	OBSERVACIONES
Sopa		
Salad bar (a)		
Plato de Fondo normal		
Plato Hipocalórico (b)		
Plato Liviano (c)		
Menú ejecutivo (d)		
Postre		
Pan		
Bebestible		
ITEM DESAYUNO	-----	-----
Bebestible		
Acompañamiento		
Azúcar y endulzante		

