



**BASES TECNICAS DE LICITACIÓN**  
**SERVICIO DE ALIMENTACIÓN PARA EL PERSONAL DE**  
**CASA CENTRAL**  
**FUNDACIÓN INTEGRA**  
**AÑO 2019**

Mayo 2019

# BASES TÉCNICAS DE LICITACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

## INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las Bases Técnicas de Licitación para la contratación de “Servicio de alimentación” para la Casa Central de INTEGRA.

La contratación se formalizará según las condiciones que se establecen en las presentes Bases de Licitación y sus Anexos.

En adelante las empresas interesadas en participar de este proceso de Licitación, se mencionarán como “La Empresa” y Fundación Integra como “INTEGRA”.

Estas Bases Técnicas de Licitación contienen en detalle:

### **TÍTULO A**

#### **ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

---

La empresa deberá presentar su oferta técnica y económica considerando la totalidad de los antecedentes requeridos en las presentes Bases de Licitación. No se aceptarán ofertas parciales.

A continuación definición de raciones requeridas y otros aspectos que deben tener en consideración al momento de ofertar:

1. Se considera un servicio diario de lunes a viernes.
2. La empresa que se adjudique deberá asumir el costo de gas de cañería.
3. La sanitización, desratización y servicio de aseo en cocina y comedor es de cargo de la empresa que se adjudique.
4. La empresa que se adjudique será responsable de la mantención eléctrica, cambio de filtros de la campana de extracción, mantención y reparación de la campana de extracción, de las cámaras desgrasadoras y cualquier otro servicio de mantención asociado a equipos o Equipamiento utilizado en la operación del casino.
5. Cantidad mínima requerida:

<b>RACIONES BASE 2019 - 2020</b>											
Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
			130				100	80		130	

6. El proveedor que resulte adjudicado deberá proveer talonarios de vales, los que son distribuidos a los trabajadores que almuerzan en el casino.

Las Especificaciones técnicas establecidas en el presente Título, contienen las características del Servicio de almuerzo que se entregará en el Casino de Fundación Integra.

## 1. SISTEMA DE SERVICIO CONVENCIONAL

El sistema de entrega del servicio de almuerzo es el sistema convencional, el cual corresponde a la elaboración de las preparaciones en la cocina del casino de la Fundación, utilizando la infraestructura y el equipamiento tradicional.

Los productos a utilizar en el servicio pueden ser: frescos, congelados, refrigerados, deshidratados, enlatados, al vacío, etc., todos los cuales deben cumplir con las exigencias de las presentes Especificaciones, además el Decreto Supremo N° 977 / 96 del Reglamento Sanitario de los Alimentos y otras normas dictadas por la autoridad sanitaria respectiva.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PREPARACIONES

Las preparaciones a entregar estarán basadas en una variedad de alimentos comunes de la comida tradicional chilena y deberán estar de acuerdo a los hábitos alimenticios, preferencias y aceptabilidad del usuario.

El Servicio de almuerzo, deberá considerar preparaciones en las que el uso de condimentos y sustancias irritantes se encuentre en baja concentración, de tal modo que puedan ser consumidas por cualquier comensal. Del mismo modo, incluir preparaciones que combinen consistencia, mezclen texturas, sabores y colores. Para esto, deben incorporarse alimentos de distintos cortes (enteros, trozados, picados y/o molidos) y formas de elaboración (crudos, cocidos, naturales y elaborados), de tal forma de otorgar variedad y atractivo a las preparaciones.

## 3. REQUISITOS DE LAS MATERIAS PRIMAS Y PREPARACIONES

3.1. Las materias primas deben estar conformes, en todos los aspectos técnicos, a lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos, según corresponda, y a otras normas definidas por la Autoridad Sanitaria, y a lo solicitado en fichas técnicas definidas por la Fundación.

3.2. La Empresa:

3.2.1. Deberá ceñirse a las especificaciones de calidad de los productos utilizados, de acuerdo a lo que se indique en el **Anexo nº 12 del Título D**, sobre las “Fichas técnicas de los productos”, condición mínima que obligatoriamente debe utilizar la Empresa.

3.2.2. En caso que la Empresa desee incorporar nuevas materias primas o realizar cambio de las ya existentes y comprometidas por contrato, deberá entregar las fichas técnicas correspondientes a la Nutricionista de la Fundación, quien verificará y aprobará los antecedentes.

3.2.3. Deberá ser responsable, durante la vigencia del contrato, de la calidad alimentaria, sanitaria y nutricional de las materias primas adquiridas a sus proveedores y las preparaciones que con ellas se desarrollen. Para estos efectos, la Empresa solo podrá adquirir materias primas a proveedores o distribuidores de alimentos que posean resolución sanitaria.

3.2.4. No deberá adulterar la vida útil de las materias primas y preparaciones, de verificarse esta situación será considerada como falta gravísima pues pone en riesgo la salud del comensal.

**3.2.5.** Deberá disponer de los respaldos de trazabilidad hacia atrás y hacia adelante a las materias primas que utilice en el Servicio de alimentación del Casino, donde la Fundación se reserva el derecho de solicitar tales respaldos cuando estime conveniente.

#### 4. ACEPTABILIDAD DE PRODUCTOS Y/O PREPARACIONES

**4.1.** La información de aceptación o rechazo de los usuarios se realizara a través de la “Encuesta de Satisfacción” que debe realizar la Empresa una vez al año.

**4.2.** Los resultados que se obtengan permitirán suspender o modificar las preparaciones o productos que son significativamente rechazadas por el usuario, o aumentar la frecuencia de aquellos productos o preparaciones de mejor aceptación.

**4.3.** En las preparaciones que deban ser modificadas, deben considerar alimentos y preparaciones de similares características y costos.

#### 5. COMPOSICIÓN DEL SERVICIO

Los servicios de alimentación que se describen en estas Bases, corresponde al Servicio de Almuerzo, el cual consiste al servicio de alimentación entregado a través de la línea de autoservicio, con libre elección entre alternativas diarias.

ÍTEM	Nº ALTERNATIVA DIARIAS	TIPOS	CARACTERÍSTICAS Y EJEMPLOS	CONSUMO POR PERSONA
<b>Sopa</b>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sopa deshidratada</li> <li>Crema deshidratada</li> <li>Crema de legumbres</li> <li>Consomé casero</li> <li>Cremas de verduras</li> </ul>	Entrega intercalada durante los 5 días de la semana. Crema de legumbres, debe ser natural Consomé de casero, a base de carne o pollo. Cremas a base de verduras naturales	Libre consumo
<b>Salad bar <sup>(a)</sup></b>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ensaladas elaboradas</li> <li>Vegetales procesados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 variedades deben ser crudas</li> <li>1 variedad debe ser cocida</li> <li>Al menos 2 alternativas no flatulentas.</li> <li>Máximo 2 variedades con más de un ingrediente</li> <li>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.</li> </ul>	Libre consumo
<b>Plato de Fondo normal</b>	2	Proteína	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 opción debe ser carne blanca</li> <li>1 opción debe ser carne roja</li> <li>1 opción puede ser reemplazada por plato único.</li> <li><input type="checkbox"/> 1 vez a la semana Legumbres</li> <li>1 vez a la semana Pescado (No deben darse el mismo día)</li> </ul>	1 por persona

	2	Acompañamientos	Las opciones deben ser intercambiables y compatibles con la proteína. • 1 opción a base de verduras.	
<b>Plato Hipocalórico (b)</b>	1	1 Alternativa Hipocalórica a base de vegetales fríos con aporte de proteína de alto valor biológico.	Debe ser de 500 Kcal. Aprox. El acompañamiento puede ser el mismo del salad bar.  A cada comensal se le deben entregar dos variedades de Proteínas: • 1 puede ser derivada del plato de fondo normal • 1 de origen ovo-lácteo.	
<b>Plato Liviano (c)</b>	1	1 Alternativa liviana	La proteína puede ser derivada de la alternativa de carne del plato de fondo normal.	
<b>Plato Vegetariano (d)</b>	1	1 Alternativa Vegetariana.	Alternativa Vegetariana, en base a cereales, verduras, queso y huevos.	1 por persona
<b>Postre</b>	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A base de fruta natural</li> <li>• Base de fruta cocida o picada</li> <li>• A base de leche casero o masas.</li> <li>• Jalea</li> </ul>	A base de fruta natural: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entera, 3 variedades diarias</li> <li>• Al jugo (macedonia natural, compota natural o huesillo o ciruela sin carozo)</li> </ul> Aplica decoración aquellos postres que lo ameriten.	1 por persona
<b>Pan</b>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pan surtido</li> </ul>	Pan surtido: Integral, especial y corriente Porción individual de 50 grs., no partido	Libre consumo
<b>Bebestible (e)</b>	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jugo de pulpa de frutas reconstituido</li> <li>• Agua filtrada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 alternativas de sabor en el jugo de pulpa.</li> </ul>	Libre consumo
<b>Aderezos</b>	7	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sal</li> <li>• Sal reducida en sodio</li> <li>• Aceite</li> <li>• Aceite de Oliva</li> <li>• Vinagre</li> <li>• Limón sucedáneo</li> </ul>	Dispuestos en cada mesa. Sales en su envase original. Aceites, Vinagre y limón sucedáneo en alcuas debidamente rotuladas.	Libre consumo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limón natural en ¼</li> </ul>	Entregado en el salad bar , junto a la ensalada	
<b>Salsas</b>	4	Pebre chileno	Dispuestos en pocillos de greda en cada mesa.	Libre consumo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayonesa</li> <li>• Kétchup</li> <li>• Mostaza</li> </ul>	Solo de manera excepcional, cuando hayan platos con características que ameriten su uso. En contenedores, dispuestos junto a máquina de jugos.	

**(a) Salad Bar**

Se definirán las siguientes variedades:

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

**(b) Plato Hipocalórico**

La cantidad de raciones requeridas se informará semanalmente por la Nutricionista de la Fundación, 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.

**(c) Plato liviano**

La cantidad de raciones requeridas se informará diariamente (antes de las 10:00 horas) por la Nutricionista o quien designe la Fundación, y se descontará del total de número de raciones base programadas.

**(d) Plato Vegetariano**

La cantidad de raciones requeridas se determinará con un levantamiento de comensales, el que deberá ser realizado por la Nutricionista de Integra, quien tendrá la responsabilidad de mantenerlo actualizado. Este plato deberá entregarse de manera personalizada, solo a aquellos trabajadores que se encuentren previamente inscritos.

**(e) Variedad de Jugos**

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

**6. MINUTA**

**6.1.** Durante el desarrollo del Servicio, la Empresa deberá presentar la “Minuta mensual” a la Nutricionista de la Fundación 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.

La Nutricionista de la Fundación 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.

**6.2.** 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 a la Nutricionista y autorizado por ésta con a lo menos 48 horas de anticipación.

**6.3.** La “minuta mensual” debe indicar la información nutricional de calorías y % de grasas totales de cada preparación, dando estricto cumplimiento a la frecuencia semanal de entrega de alimentos,

---

señalada en el **punto nº 8** y la Tabla de gramajes establecidos en el **punto nº 9**, ambos del presente Título.

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

**6.5.** 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.

**7. FRECUENCIA DE ENTREGA DE ALIMENTOS**

La Empresa deberá regirse por lo indicado en el **punto nº 7.1 y 7.2** presente Título, en la entrega de alimentos en el Servicio de almuerzo.

**8. FRECUENCIA DE ENTREGA DE ALIMENTOS**

La Empresa deberá regirse por lo indicado en el **punto nº 7.1 y 7.2** presente Título, en la entrega de alimentos en el Servicio de almuerzo.

**8.1. Plato de fondo**

TIPO	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Vacuno entero	1 v/sem	Debe pesar 100 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 100 g en cocido
Pollo o Pavo picado	1 v/sem	Debe pesar 100 g en cocido
Pavo entero	1 v/sem	Debe pesar 100 g en cocido
Interior	1 v/cada 15 días	En reemplazo del cerdo.
Hipocalórico	5v/sem	El producto cárneo debe pesar 100g cocido
Preparación vegetariana.	5v/sem	Ej. Crepps, panqueques rellenos con verdura, pastas con salsa vegetariana, etc.)
Huevo	1 vez al mes	Uso como acompañamiento de charquicán.

**8.2. Acompañamiento**

TIPO	FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Guarniciones a base de verduras	5 v/sem	Flan, budín, guiso, chapsui, 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	1 v/sem	Con agregado proteico
-----------	---------	-----------------------

Respecto a la frecuencia de los alimentos, si se observa durante la vigencia del contrato que algún producto tiene baja aceptabilidad por el comensal, este deberá suspenderse y por consiguiente se deberá modificar la frecuencia del régimen al cual afecta, ejemplo: pescado.

**8.3.** 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.

## 9. 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)	100
Escalopa	90
Al horno	100
Cocido, al jugo, etc.	100
Carne mechada (Pollo ganso, choclillo, plateada)	100
Cazuela sin hueso	100
Osobuco	130
Trozado (goulash, strogonoff, carbonada, chapsui)	90
Carne molida (Asado alemán, croquetas, etc.)	80
Panita	100
Guatita	90
Riñones	100

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



<b>AVES – POLLO</b>	<b>Gramos</b>
Entero (asado, al jugo, al coñac, cazuela, etc.)	¼ unidad
Pechuga deshuesada	100
Picado (salsa, chapsui, etc.)	80
En pastel de choclo	1/8 unidad
Como relleno (panqueque, zapallitos, etc.)	80

<b>PAVO</b>	<b>Gramos</b>
Pechuga deshuesada (asado, al jugo, cazuela, etc.)	100
Picado (salsa, chapsui, etc.)	80

<b>PESCADO</b>	<b>Gramos</b>
Filete fresco sin espinas (al jugo, al horno, frito, a la plancha)	100
Filete congelado sin espinas (al jugo, al horno, frito, a la plancha)	90
Mariscos (salsas)	100

<b>PLATOS FRÍOS<sup>(d)</sup></b>	<b>Gramos</b>
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

<b>ENSALADAS<sup>(d)</sup></b>	<b>Gramos</b>
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

<b>POSTRES</b>	<b>Gramos</b>
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

---

- (d) Gramaje crudo
- (e) Peso drenado
- (f) Calibre o categoría 1 (dependiendo el tipo de fruta) y grado 1

### 10. 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 y según lo especificado en el **Anexo nº 12 del Título D**.

### 11. 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 **Tabla nº 2** del presente Ítem.

**Tabla nº 2. Multas a aplicar**

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
<b>ÍTEM I</b> HIGIENE DEL SERVICIO DE ALIMENTACIÓN	<b>1.</b> 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
	<b>2.</b> 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
	<b>3.</b> 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
	<b>4.</b> 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
	<b>5.</b> El lavamanos del área de producción no posee jabón sanitizante, toalla de papel y/o escobilla de uñas.	No	LEVE	2 UF
	<b>6.</b> Detección de productos de limpieza y/o artículos de aseo junto a los alimentos, sin identificación y/o sintapa.	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
<b>ÍTEM II</b> DISPOSICIÓN Y FUNCIONAMIENTOS DE MOBILIARIO, EQUIPAMIENTO 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 óxido ni roturas, bandejas y vajilla sin roturas), de acuerdo a 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, explosión entre otros) en las dependencias de la Fundación.	Si	GRAVÍSIMA	10 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
<b>ÍTEM III</b> 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

	<b>2.</b> 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
	<b>3.</b> 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
	<b>4.</b> Descongelación de cárnicos no se realiza de acuerdo al procedimiento indicado en el Manual de operaciones.	No	GRAVÍSIMA	10 UF
	<b>5.</b> Detección de contaminación cruzada (productos cocidos y crudos, o utensilios sucios y limpios).	No	GRAVÍSIMA	10 UF
	<b>6.</b> Incumplimientos en el tratamiento térmico en frío (distribución sobre 5°C) y en calor (distribución bajo los 65°C) de las preparaciones en el Servicio.	No	GRAVÍSIMA	10 UF
	<b>7.</b> Incumplimiento en el tiempo de exposición de las preparaciones a T° ambiente (mayor a 20 minutos).	No	GRAVÍSIMA	10 UF
	<b>8.</b> Incumplimiento por la reutilización de preparaciones del día anterior.	No	GRAVE	5 UF
	<b>9.</b> Inexistencia de termómetro y/o incumplimiento del "Registro diario" de control T° de distribución de preparaciones calientes y frías.	Si	GRAVE	5 UF

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
<b>ÍTEM IV</b> MINUTA	<b>1.</b> 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
	<b>2.</b> La presentación de la ración servida no cumple con el Kardex de minuta.	No	LEVE	2 UF
	<b>3.</b> Incumplimiento en la elaboración del total de raciones informadas por la Fundación.	No	GRAVE	5 UF
	<b>4.</b> 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
<b>ÍTEM V</b> 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
<b>ÍTEM VI</b> PERSONAL	1. 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
	2. 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
	3. 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
<b>ÍTEM VII</b> 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

ÍTEM	INDICADOR	SOLUCIÓN DE INCUMPLIMIENTO	GRAVEDAD	MONTO MULTA
<b>ÍTEM VIII</b> ENFERMEDADES TRANSMITIDAS POR LOS ALIMENTOS (ETA)	<b>1.</b> 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
<b>ITEM IX</b> Operacionales	Que una manipulación inadecuada ocasione contaminación de los alimentos y por ende una situación de intoxicación masiva.	NO	GRAVISIMA	50 UF
<b>ÍTEM X</b> De Infraestructura	Que la falta de mantención de muebles, equipo o infraestructura provoque lesiones a trabajadores de Integra.	NO	GRAVISIMA	50 UF
<b>ÍTEM XI</b> Manejo de equipos	El manejo inadecuado o descuidado de los equipos utilizados por el proveedor provoquen riesgo o lesiones a los trabajadores de Integra.	NO	GRAVISIMA	50 UF

## TÍTULO B

### ESPECIFICACIONES OPERATIVAS

Estas especificaciones tienen por objeto regular la operación del Servicio de alimentación, y la modalidad en que se efectúa el suministro de los servicios contratados.

#### 1. USUARIO

- 1.1. La planta de personal y proyectos especiales de Casa Central de la Fundación de Integra es de **160** Funcionarios aproximadamente.
- 1.2. El usuario del Casino corresponde a una población adulta sana, con actividad ligera asociada a labores administrativas, con un requerimiento energético diario de aproximadamente 1800 – 2000 kcal /día<sup>1</sup>.

#### 2. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El servicio de almuerzo que otorgará la Empresa tendrá las siguientes características:

<sup>1</sup> FAO /OMS/ONU. Necesidades de Energía y de proteínas. Serie informes técnicos 724. OMS, Ginebra 1985

## **2.1. Días del servicio**

De lunes a viernes, excluyendo festivos legales y festivos programados por Fundación Integra, estos serán avisados con un máximo de dos semanas de anticipación.

## **2.2. Horarios del servicio**

De 12:30 a 15:00 horas.

## **3. SISTEMA DE COCINA**

El sistema de cocina que se utilizará en la elaboración de las preparaciones del Servicio de almuerzo de la Fundación, es a través de equipamiento convencional.

## **4. CONTROL DE RACIONES**

**4.1.** Para el control de raciones del Servicio de almuerzo, la Empresa deberá contar con un “Sistema de control de raciones servidas” durante la vigencia del contrato, con el cual se obtendrá la certificación del número de raciones entregadas diarias y mensuales.

## **5. ABASTECIMIENTO**

El abastecimiento es un proceso que debe cumplir con las normas establecidas en el Reglamento Sanitario de los Alimentos y las Buenas prácticas de Manufactura, y deberá tener las siguientes características:

**5.1.** Operar con un sistema de abastecimiento acorde al volumen de los servicios y/o las características de espacio de las bodegas de la Fundación.

**5.2.** Disponer del total de materias primas para la elaboración del menú con un mínimo de 24 horas de antelación al servicio. En este concepto no se consideran los productos de panadería.

**5.3.** Coordinar el ingreso de sus proveedores tanto internos (Bodega central) como externos a las dependencias de la Fundación, en horarios que no interfieran en la producción y/o distribución del Servicio de almuerzo.

**5.4.** Ser responsable de los deterioros que pudieran ocasionar sus proveedores a las instalaciones de la Fundación, en el transporte interno de las materias primas.

**5.5.** Disponer de un registro de calidad de las materias primas recepcionadas, en que debe considerar al menos: Tipos de materia prima (verduras, cárnicos, no perecibles), condiciones de recepción (producto conforme, estado de los envoltorios, etc.), temperatura si corresponde (alimentos refrigerados y congelados), fecha y nombre de quien registra.

La Empresa deberá guardar los registros en el Casino por 90 días, tal como lo señala el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> Artículo 66



## **5.6. Condiciones mínimas definidas para el abastecimiento:**

- 5.6.1.** La frecuencia mínima para el abastecimiento de alimentos no perecibles y útiles de aseo será cada 15 días.
- 5.6.2.** La frecuencia máxima de abastecimiento para los alimentos perecibles dada su durabilidad, será de 7 días calendario.
- 5.6.3.** La Empresa debe asegurar y dar cumplimiento a lo señalado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>3</sup>, en las condiciones de reparto, mantención y manejo de las materias primas según su riesgo; con el objeto de no romper la cadena de frío hasta los refrigeradores, congeladoras o conservadoras del Casino.

## **6. ALMACENAMIENTO**

### **6.1. Bodega**

- 6.1.1.** La Fundación requiere que en las Bodegas estén siempre disponibles las materias primas y útiles de aseo, en la cantidad y calidad definidas para la entrega oportuna de acuerdo a la planificación de la minuta.
- 6.1.2.** Los productos que se almacenen en la bodega, deberán ubicarse de forma separada, claramente identificados, y con adecuada estiba.
- 6.1.3.** Con el fin de asegurar la calidad tanto del servicio como de las materias primas, el sistema de Almacenamiento del Stock de las materias primas en bodega debe ser FIFOY/OFEFO.
- 6.1.4.** El manejo de las llaves de la bodega será de exclusiva responsabilidad de la Empresa. No obstante, frente a eventuales situaciones de riesgo, el Área de Servicios generales de la Fundación debe contar con una copia de la llave.

### **6.2. Equipos de refrigeración y congelación**

- 6.2.1.** Los alimentos refrigerados se deben mantener a temperaturas inferiores a 5 °C.
- 6.2.2.** Los alimentos congelados deben ser almacenados bajo las condiciones y temperaturas de **-18 °C a -22°C** expuestas en Reglamento sanitario de los Alimentos<sup>4</sup>.
- 6.2.3.** Para efectos de asegurar la mantención de la cadena de frío de los insumos de alimentación y/o alimentos preparados que lo requieran, la Empresa deberá contar con equipos de mantención de temperatura, provistos de termómetros que permitan la lectura desde el exterior, dando cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Artículos 62, 67, 189, 192, 193, 194 y 195

<sup>4</sup> Artículo 192

<sup>5</sup> Artículos 37, 62, 67, 189, 190, 193, 194 y 195

**6.2.4.** Así mismo, la Empresa deberá realizar un registro diario de la temperatura de los equipos de frío, los cuales deberán ser guardados en el Casino por 90 días, tal como lo señala el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>6</sup>.

**6.2.5.** El control de las temperaturas podrá ser verificada por la Nutricionista de la Fundación, cuando esta estime conveniente.

### **6.3. Saldos o excedentes**

**6.3.1.** Debe existir un lugar exclusivo para el almacenamiento de las mermas, saldos o excedentes, debidamente identificado, tal como lo señala el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>7</sup>

**6.3.2.** La Empresa es responsable de la administración, custodia, control de existencia y retiro oportuno de las mermas, saldos o excedentes.

**6.3.3.** El plazo para retiro de saldos o excedentes, debe asegurar la disponibilidad de bodega en condiciones óptimas para al almacenamiento de todos los productos.

## **7. MOBILIARIO**

**7.1.** La Empresa será responsable de la operación y manipulación de todos los bienes muebles, equipamiento de cocina y otros elementos y materiales proporcionados por la Fundación a la Empresa, de acuerdo al **punto nº 7.3** del presente **Título**, para la ejecución de las labores asignadas, controlando y actualizando los inventarios en forma semestral, información que debe compartir al Administrador del Contrato, cuando éste lo estime necesario.

La Fundación se reserva el derecho de verificar los antecedentes.

**7.2.** En caso de verificarse una negligente o descuidada utilización de las instalaciones y elementos del Casino, situación que bastará con la acreditación de la Nutricionista o quien designe la Fundación la Empresa responderá inmediatamente con la cancelación del monto correspondiente al gasto en que la Fundación deba incurrir para reparar cada elemento dañado.

### **7.3. Descripción de instalaciones, equipos de cocina y áreas asociadas:**

Fundación Integra dispondrá para el correcto funcionamiento del Servicio, lo siguiente:

#### **7.3.1. Comedor**

- 58 Sillas
- 15 Mesas

#### **7.3.2. Unidad central de producción**

- 1 Lavadero de un fondo, de acero inoxidable
- 1 Campana de extracción de vapores
- 2 Cocinas industriales a gas natural
- 2 Hornos industriales a gas natural
- 1 Lavamanos de acero inoxidable, acción a pedal

---

<sup>6</sup> Artículo 66

<sup>7</sup> Artículo 36

- 1 Repisa de acero inoxidable
- 1 Bandejero con porta cubiertos
- 1 Panera

#### **7.3.3. Área de lavado**

- 1 Lavadero industrial de doble fondo, de acero inoxidable
- 1 Estante para vajilla
- 1 Mesón de desconche

#### **7.3.4. Otras dependencias**

- 1 Despensa de abarrotos
- 1 Bodega de frutas y verduras y/o Equipos Refrigerantes
- 1 Baño de servicio

**7.4.** Por consiguiente, la Empresa deberá proveer como mínimo, en forma permanente durante toda la vigencia del Servicio, los siguientes equipos, mobiliario y utensilios en perfecto estado de funcionamiento, con mantenciones al día (para el caso que corresponda) y presentación.

#### **7.4.1. Equipamiento:**

A continuación se especifican los equipos mínimos exigidos:

- 1 mantenedor eléctrico de Baño María, 4 depósitos.
- 1 Salad bar, 3 depósitos.
- 3 visicooler de postres.
- 1 máquina expendedora de 2 alternativas de jugo, con refrigeración.
- 1 máquina expendedora de agua filtrada.
- Equipos de refrigeración y congelación con capacidad suficiente y acorde al servicio, a la cantidad de productos perecibles que se requiere para conservar y a la capacidad de la Unidad de alimentación y bodegas, de tal modo que su ubicación al interior del recinto permita una circulación expedita del personal manipulador.
- 2 balanzas de precisión digitales de 30 kg, con sensibilidad de 5 gramos.

**7.4.1.1.** La Empresa es responsable de las conexiones de los artefactos al interior de los recintos de cocina, bodega y comedor, según corresponda, utilizando materiales de calidad que garanticen su seguridad, eliminando riesgos de accidentes, siendo responsable además, de su mantención y adecuado funcionamiento.

#### **7.4.2. Mobiliario:**

A continuación se especifica el mobiliario mínimo exigido:

- Repisas de acero inoxidable, para guardar alimentos con capacidad suficiente para contener la cantidad de alimentos de acuerdo al servicio y a la capacidad de las Bodegas.
- Mesones de trabajo con rejilla inferior, de acero inoxidable con capacidad suficiente para las labores de producción de alimentos.
- Contenedores plásticos para almacenar frutas y verduras.

### 7.4.3. Utensilios de trabajo:

- 7.4.3.1.** La cantidad y tipo de utensilios de cocina dependerán del número de raciones a servir y serán de uso exclusivo del casino.
- 7.4.3.2.** Desde el primer día de ejecución de los servicios, la Empresa debe proveer el 100% de los utensilios NUEVOS, debiendo cumplir con lo especificado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>8</sup>
- 7.4.3.3.** La calidad de los utensilios debe permitir una buena higiene y conservación, debiendo reponerse nuevos cuando sea necesario, cuando estén deteriorados, o cuando la Fundación lo exija por seguridad sanitaria.
- 7.4.3.4.** Los utensilios que la Empresa se compromete a utilizar deben informarse en el Manual de Operaciones, considerando lo siguiente:
- Tipo de utensilios
  - Criterios de reposición, eliminación y retiro del casino.
  - Vida útil de los utensilios
- 7.4.3.5.** A continuación se especifican los utensilios mínimos exigidos: *Utensilios exigidos por norma deben ser de acero inoxidable*
- Abridor de lata
  - Asaderas acero inoxidable
  - Batidor manual de acero inoxidable
  - Batidora semi – industrial
  - Bowls de aluminio o acero inoxidable
  - Caja plástica con tapa con capacidad suficiente para guardar el pan
  - Cedazo
  - Colador metálico
  - Cucharones porcionadores acero inoxidable para ensalada y plato principal
  - Cuchillos cocineros de acero inoxidable para carnes, verduras y frutas
  - Espumadores acero inoxidable
  - Exprimidor
  - Juguera semi – industrial
  - Olla arrocera de acero inoxidable
  - Ollas a presión de acero inoxidable
  - Ollas de acero inoxidable de distintos tamaños y en número acorde a la cantidad de raciones elaboradas en el servicio.
  - Prensa metálico depuré.
  - Rallador metálico
  - Recipientes de plástico o acero inoxidable para elaboración de ensaladas
  - Recipientes para guardar utensilios, cubiertos y cuchillos.
  - Recipientes plásticos con tapa para almacenar sal, aliños, etc.

---

<sup>8</sup> Artículo 72 y 123

- Recipientes plásticos para guardar alimentos abiertos en transición, saldos y/o remanentes.
- Sartenes de acero inoxidable o teflón
- Tablas de superficie lisa, no porosa y según la naturaleza del producto a utilizar (carne, verduras, frutas, pan, pescado) de diferente color y que permita una óptima limpieza y sanitización.
- Tenazas de acero inoxidable o silicona.
- 2 Termómetros de pinchar

#### **7.4.4. Vajilla:**

**7.4.4.1.** La cantidad de vajilla no podrá ser menor a la planta actual del personal de Fundación Integra.

**7.4.4.2.** El primer día de ejecución del servicio, la Empresa deberá proveer 100% vajilla NUEVA, y de uso exclusivo del casino, debiendo cumplir con lo especificado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>9</sup>

**7.4.4.3.** La calidad de la vajilla debe permitir una buena higiene y conservación, debiendo reponerse nueva cuando sea necesario por deterioro o extravío, o cuando la Fundación lo exija por seguridad sanitaria.

**7.4.4.4.** La vajilla que la Empresa se compromete a utilizar debe informarse en el Manual de Operaciones, considerando lo siguiente:

- Tipo de vajilla a utilizar
- Criterios de reposición, eliminación y retiro.

**7.4.4.5.** La vajilla mínima exigida se especifica a continuación:

- Bandejas de plástico para transportar la alimentación.
- Plátano de loza para ensalada
- Plato de loza para plato de fondo
- Pocillos de policarbonato o melamina para postre, plato de postre para los postres de masas.
- Vasos plásticos (no desechables) de capacidad mínima de 200 cc.
- Cubiertos completos (tenedor, cuchillo, cuchara de sopa, cuchara de postre) metálicos.

**7.4.4.6.** La Empresa deberá mantener un inventario actualizado de la vajilla en el recinto de cocina.

#### **7.4.5. Elementos y utensilios de Aseo y Sanitización**

**7.4.5.1.** La Empresa debe dotarse de elementos de aseo que permitan mantener la cocina, bodega, comedor y baño de servicio en condiciones que aseguren la inocuidad en la producción y distribución del servicio de almuerzo, siendo responsabilidad de ésta

---

<sup>9</sup> Artículo 72 y 123

asegurar la cantidad, calidad y disponibilidad de éstos desde el primer día y de manera continua, sin ninguna excepción en la ejecución del servicio.

**7.4.5.2.** La cantidad de elementos y útiles de aseo mínimos que debe entregar la Empresa debe ser incluido en el Manual de Operaciones, considerando al menos criterios de abastecimiento, utilización y reposición.

**7.4.5.3.** La reposición se efectuará con la periodicidad que se requiera, de acuerdo al rendimiento (detergentes y sanitizantes) y al desgaste natural que vayan sufriendo estos elementos (escobillones, virutillas, basureros, etc.), de manera que siempre se encuentren en buenas condiciones de uso.

**7.4.5.4.** Los elementos y útiles de aseo mínimos a incluir son:

- Escobillones plásticos
- Trapero o mopa con recipiente estrujador según tipo de piso
- Secador de piso
- Detergentes para vajilla, mobiliario, equipamiento, paredes, etc.
- Detergente para piso
- Desengrasante para cocina, campana, fondos, utensilios, etc.
- Agente desinfectante líquido con dosificador (cloro 5%, mínimo 150 ppm) y otro para sanitizar paredes, pisos, utensilios, vajilla, etc.
- Virutillas plásticas
- Paños absorbentes para vajilla
- Paños absorbentes para mesones
- Basureros plásticos y con tapa, de tamaño acorde a la capacidad del servicio y al espacio disponible.
- Bolsas de basura de tamaño adecuado al basurero y al peso de los desechos a contener
- Pala para basura
- Baldes plásticos para diluciones.

**7.4.5.5.** La Empresa debe disponer de un lugar específico y exclusivo para almacenar los elementos y útiles de aseo.

## **8. ELIMINACIÓN DE DESECHOS**

**8.1.** 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.

**8.2.** Al término del Servicio, la basura debe ser trasladada diariamente al sector de almacenamiento de basura en el patio interior de la Fundación, 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.

- 8.3.** 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.

## **9. CONTROL DE PLAGAS**

- 9.1.** 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.

- 9.2.** 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 a la reglamentación vigente.

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

## **10. CONTROL MICROBIOLÓGICO**

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

- Análisis microbiológico (Escherichiacoli, Staphylococcus aureus, Salmonella Thyphi) 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.

- 10.2.** Sus resultados serán informados por escrito a la Nutricionista de la Fundación, 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.

- 10.3.** 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.

- 10.4.** Asimismo, la Fundación 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.

## **11. PREVENCIÓN DE RIESGOS**

La Empresa será responsable de:

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. Capacitar al personal del casino en conductas de prevención de riesgos de accidentes de trabajo.
- 11.4. Disponer de señalética de seguridad en los recintos de cocina y bodega, de acuerdo a lo estipulado por la Mutualidad a la cual se encuentra afiliada la Empresa.
- 11.5. 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.).
- 11.6. 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.
- 11.7. Proporcionar un botiquín con implementación mínima de elementos de primeros auxilios definidos por la Empresa.
- 11.8. Proporcionar extintores certificados, con mantención al día, tipo 10A 40BC de capacidad de 6 kilos. Se ubicara 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.

## 12. MANTENCIÓN

- 12.1. 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 como los existentes en la Fundación, cuya nómina se incluye en el en el **punto nº 7.3**, del presente Título.

- 12.2. 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.

---

<sup>10</sup> Artículo 184



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

La Fundación 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, informara vía correo electrónico a la Empresa, quien en un plazo no superior a 5 días hábiles deberá regularizar la mantención o reparación del equipamiento.

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

**12.5.** La Empresa será responsable de las mantenciones de los extintores ubicados en las dependencias del área de producción. Los extintores ubicados en el comedor serán responsabilidad de Fundación Integra.

### **13. PROGRAMA DE LIMPIEZA Y SANITIZACIÓN**

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

**13.1.1.** Los recintos de cocina, bodegas, comedor y baño de servicio, así como toda otra dependencia que se entregue para uso exclusivo de la Empresa.

**13.1.2.** Áreas de la Unidad de producción (producción, distribución y lavado), considerando el cielo, campanas, paredes y piso.

**13.1.3.** Equipamiento gastronómico, vajilla y utensilios de cocina. Y mobiliario

**13.2.** 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.).

### **14. DEL PERSONAL**

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

#### **14.1. Características generales del personal**

**14.1.1.** 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.

**14.1.2.** La dotación del personal no debe ser menor a lo indicado en el **Anexo nº 6 del Título D** de las presentes Bases.

<sup>11</sup> Título I, Párrafo VI, Artículos del 52 al 60

**14.1.3.** Fundación Integra de acuerdo a lo indicado en el Reglamento Sanitario de los Alimentos<sup>12</sup>, se reserva el derecho de solicitar certificado de salud compatible con el cargo cuando considere necesario.

**14.1.4. Supervisor del Contrato**

**14.1.4.1.** 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.

**14.1.4.2.** La Empresa deberá estar representada en la Fundación de lunes a viernes y durante la jornada de producción y distribución del Servicio, por el Supervisor, a objeto de coordinar las diferentes labores de su responsabilidad y servir de interlocutor válido con la Nutricionista de la Fundación y/o Administrador del contrato, el que además será el responsable del cumplimiento de las actividades asignadas al personal del Contrato.

**14.1.4.3.** En forma expresa se requerirá su presencia durante todo el lapso que dure el Servicio de almuerzo al personal de la Fundación.

**14.1.4.4.** El Supervisor 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.

**14.1.5. Jefe de cocina**

**14.1.5.1.** 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).

**14.1.5.2.** 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 que sea necesario.

**14.1.6. Ayudante de cocina**

**14.1.6.1.** 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.

---

<sup>12</sup> Artículo 52

#### 14.1.7. Auxiliar de aseo

- 14.1.7.1. El personal de aseo deberá tener enseñanza media completa.
- 14.1.7.2. 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 a los procedimientos internos y/o Normativas vigentes.
- 14.1.7.3. 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.
- 14.1.7.4. Sustareas o actividades deben ser realizadas de acuerdo a los procedimientos internos y/o Normativas sanitarias vigentes.
- 14.1.7.5. El personal de aseo está inhabilitado para manipular alimentos.

#### 14.2. Elementos y Materiales para el personal

- 14.2.1. 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).
- 14.2.2. La Empresa debe proveer, anualmente, para cada manipulador los siguientes elementos:
- 14.2.3. 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.
- 14.2.4. 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.
- 14.2.5. 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.

**14.2.6. 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 la Fundación.

**14.3. Capacitaciones:**

**14.3.1.** 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.

**14.3.2.** 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.

**14.3.3.** La Fundación se reserva el derecho de verificar la acreditación oficial de los organismos declarados por la Empresa.

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

**14.3.5.** 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.

**14.3.6. 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.

#### 14.4. Permisos, Vacaciones o Licencias médicas

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

14.4.1.1. Supervisor: Gestionar su reemplazo en un plazo no mayor a 2 días hábiles por un profesional con las mismas características del cargo.

14.4.1.2. Jefe de cocina: Gestionar su reemplazo en un plazo no mayor a 2 días hábiles por un funcionario con las mismas características del cargo.

14.4.1.3. Ayudante de cocina: Gestionar su reemplazo inmediatamente por un funcionario con las mismas características y sin posibilidad de dejar el cargo descubierto.

14.4.2. Será 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.

14.4.3. 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.

14.5. La Empresa deberá mantener un archivo permanente, en las dependencias de la Fundación, 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 la Fundación, estará facultado para consultar dichas carpetas a su juicio exclusivo.

14.6. La Fundación 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.

#### 15. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

15.1. La Fundación designará a:

15.1.1. Administrador de Contrato

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

#### **15.1.2. 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).

**15.2.** Cualquier tipo de aviso y/o comunicación de la Empresa hacia La Fundación deberá realizarse a través del Administrador y/o Nutricionista de esta, vía correo electrónico.

**15.3.** La Empresa a través de su Supervisor sostendrá periódicamente reuniones de planificación, coordinación y evaluación del Servicio, con la Nutricionista de la Fundación, quienes en conjunto determinarán con anticipación las fechas de ellas.

### **16. SERVICIO**

**16.1.** En Casa central de la Fundación, la Empresa entregará el servicio de almuerzo en el casino con modalidad de autoservicio, el que considerará:

**16.1.1.** 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.

**16.1.2.** Libro de sugerencias y reclamos para los comensales, disponible y de manera visible.

**16.1.3.** Pizarra menú legible para publicar diariamente el menú.

### **17. DEGUSTACIÓN**

**17.1.** 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 Supervisor del Contrato y/o Jefe de cocina y la Nutricionista de la Fundación.

**17.2.** En caso que producto de la evaluación gastronómica realizada por la Nutricionista no se apruebe alguna preparación, tal situación deberá registrarse en planillas de control de la Empresa, proponiendo esta una solución.

**17.3.** 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.

### **18. ALMUERZOS ESPECIALES**

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

**18.2.** 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 la Fundación, los cuales deben ser aprobados por la Nutricionista de la Fundación.

## **19. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

**19.1.** La Empresa deberá efectuar una vez al año una encuesta con el objetivo de verificar la satisfacción del cliente y la aceptabilidad del servicio entregado, a objeto de determinar la congruencia que existe entre las expectativas del comensal, respecto a la atención que se entrega en el Casino de la Fundación.

**19.2.** El diseño de la encuesta debe ser visada por la Nutricionista de la Fundación antes de su aplicación.

**19.3.** 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.

**19.4.** 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.

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

**19.6.** Las acciones definidas por la Empresa, informadas a la Fundación y no implementadas, quedarán registradas en su historia de desempeño como Empresa.

## **20. PROHIBICIONES**

**20.1.** No se permitirá el uso de elementos, equipamiento y dependencias de la Fundación para preparaciones gastronómicas o cualquier otra, cuyo destino no sea para uso interno de la Fundación.

**20.2.** La Empresa estará inhabilitada de realizar transformaciones y/o modificaciones a las instalaciones o equipos de la Fundación salvo previa autorización expresa de la Fundación.

## **21 RESPONSABILIDAD DE FUNDACION INTEGRA.**

Las obligaciones de la Fundación en el servicio licitado corresponden a:

**21.1.** Proporcionar los equipamientos disponibles y los recintos necesarios para la prestación del servicio requerido. Para tal efecto, al momento de la suscripción del contrato, Fundación Integra entregará el inventario señalado a la Empresa adjudicada, a través de un Acta de entrega, documento que pasará a ser parte integrante del Contrato.

**21.2.** Sin perjuicio de lo anterior, en el **punto nº 7.3**, del presente Título, se incluye una descripción del principal equipamiento gastronómico con que cuenta la Fundación.

**21.3.** Al pago de cuentas de energía eléctrica, agua potable, y cuentas telefónicas.



- 21.4. Fundación Integra **NO es responsable** del Pago de cuentas de Gas, esto es de exclusiva responsabilidad del Oferente adjudicado.
- 21.5. Programa y ejecución de limpieza industrial del ducto de extracción de la campana, desde la losa hasta el motor de extracción ubicado en la techumbre.
- 21.6. Mantención y reparación del Comedor, siempre y cuando el daño no sea responsabilidad de la Empresa.
- 21.7. Entrega de un sistema de comunicación interna (teléfono) para las funciones del Servicio.
- 21.8. Los gastos que origine la conservación del inmueble, tales como daños por antigüedad de la infraestructura.
- 21.9. Generar políticas de información en lo que concierne al retiro de vajilla, vasos y cubiertos por parte del comensal fuera del casino, para evitar la pérdida de estos implementos.