

Licitación Pública

Servicio de Alimentación

Gerencia Corporativa Administración y Finanzas

Licitación Pública

“Servicio de Alimentación”

Especificaciones Técnicas

Índice

1.-	Antecedentes Generales del Servicio	3
1.1.-	Objetivo	3
1.2.-	Alcance	3
1.3.-	Oferta de Proveedor	3
2.-	Descripción del Servicio de Alimentación	4
2.1.-	Servicios de Alimentación	4
2.1.1.-	Estructura del Menú	4
2.1.2.-	Programación de la minuta	6
2.1.3.-	Programa de Alimentación Saludable	6
2.1.4.-	Servicios Especiales	7
2.1.4.1.-	Almuerzo Directorio	8
2.1.4.2.-	Almuerzos Ejecutivos	9
2.1.4.3.-	Coffee break para capacitación	9
2.1.4.4.-	Cafetería	11
2.1.4.5.-	Almuerzos para consumos fuera de la oficina	12
2.1.4.6.-	Salas de Colación:	12
2.1.4.7.-	Rompe-rutinas	13
2.2.-	Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención	13
2.3.-	Normativa Vigente	14
2.4.-	Materias primas: calidad y procedencia	15
2.5.-	Almacenamiento de materias primas	15
2.6.-	Inspecciones	15
2.6.1.-	Inspección de laboratorios:	15
2.6.2.-	Inspecciones del Proceso	16

2.7.- Planes de contingencia por externalidades.....	16
3.- Descripción de las Instalaciones, Equipamiento, Mantenimiento, Servicios Básicos y Personal.....	17
3.3.1.- De las Instalaciones	17
3.3.2.- Del Equipamiento	18
3.3.3.- De la Mantenimiento.....	18
3.3.4.- De los Servicios Básicos (luz, gas, agua, internet)	20
3.3.5.- Del Personal	21
3.3.5.1.- Estructura de personal.....	21
3.3.5.2.- Capacitación del personal	21
3.3.5.3.- Exigencias de salud.....	22
3.3.5.4.- Uniformes.....	22
3.3.5.5.- Credenciales.....	23
3.3.6.- Prevención de Riesgos	23
4.- Gestión del Servicio	23
4.4.1.- Evaluación del Servicio	23
4.4.2.- Indicadores del Servicio	24
4.4.3.- Multas.....	25
4.4.4.- Reportes y Entregables	26
4.4.5.- Documentación para el pago de los servicios.....	26
5.- Otros	27
5.1.- Incorporación nuevos casinos	27
5.2.- Estructura de costos para este servicio	27
ANEXOS	28
Anexo N°1: DESCRIPCION DE LAS ALTERNATIVAS DE ALMUERZO	28
Anexo N°2 FRECUENCIA Y GRAMAJE DE ENTREGA DE ALIMENTOS	32
FRECUENCIA.....	32
GRAMAJES.....	35
Anexo N°3 EQUIPAMIENTO APORTADO POR METRO.....	40
Anexo 4: TABLA DE MULTAS	41

Licitación Pública

“Servicio de Alimentación”

Especificaciones Técnicas

1.- Antecedentes Generales del Servicio

1.1.- Objetivo

Metro S.A. requiere contratar los servicios de alimentación para sus colaboradores la que se prestará en cinco instalaciones (casinos). Para esto ha elaborado el presente documento que busca describir las principales prestaciones asociadas a este servicio de manera que recibir las mejores propuestas de proveedores del rubro de alimentación.

Entre los principales servicios¹ tenemos:

- Almuerzos para personal administrativo y operativo, en cinco casinos
- Servicios Especiales, que considera Almuerzos para el Directorio de Metro, Almuerzos para sus ejecutivos y coffee break para capacitaciones internas
- Cafetería

Los casinos² son los siguientes:

- Complejo Central Administrativo (en adelante, CCA) ubicado en el Edificio Corporativo
- Taller Neptuno
- Taller San Eugenio
- Taller Lo Ovalle
- Taller Puente Alto
- Taller Línea 6, entrega en septiembre 2017
- Taller Línea 3, entrega en septiembre 2018

1.2.- Alcance

Las presentes especificaciones rigen el proceso Licitación Pública para el Servicio de Alimentación para los colaboradores de Metro S.A. en lo referido al Almuerzo, Servicios Especiales y Cafetería.

1.3.- Oferta de Proveedor

El proveedor deberá elaborar una oferta técnica – económica donde:

¹ Ver detalle de los servicios en el punto 2.- Descripción del Servicio

² Ver detalle de los casinos en el punto 3.- Instalaciones

- Presente una oferta técnica que se ajuste a los requerimientos de Metro
- Acredite experiencia de al menos 3 años en el rubro de alimentación
- Acredite cumplimiento de las normativas (Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto 977/96 y sus modificaciones)
- Acredite capacidad de producción para almuerzos iguales o superiores al servicio en licitación
- Presente sistemas informáticos de gestión

2.- Descripción del Servicio de Alimentación

2.1.- Servicios de Alimentación

Se proporcionarán diferentes alternativas de almuerzo en todos los casinos, con modalidad de autoservicio, en base a menú estandarizado, que deberá ser aprobado por Metro 30 días antes de iniciar su implementación.

Se ofrecerá la misma calidad de servicio y alimentos en todos los casinos en la estructura del Menú, que será el mismo para todos los casinos de Talleres y para el casino del Complejo Central Administrativo (CCA) con más alternativas de elección, de acuerdo a lo establecido en el Anexo de este mismo Documento.

El proveedor deberá presentar el servicio de alimentación considerando dos públicos objetivos:

- Personal profesional y administrativo (Casino CCA)
- Personal Operativo (Casinos Talleres)

2.1.1.- Estructura del Menú

Se considerará la siguiente estructura para el servicio y consumo de almuerzo en los casinos.

	CCA	TNP, TPA, TSE y TLO
ENTRADAS	6 alternativas de libre consumo 1 Sopa reducida en grasas y sodio 1 Sopa o crema natural 4 Alternativas de ensaladas (2 de ellas no flatulentas)	4 alternativas de libre consumo 1 Sopa o crema natural 3 Alternativas de ensaladas (Al menos 1 de ellas no flatulenta) *En TNP se ofrecerán 4 alternativas de ensaladas (2 de ellas no flatulentas)
FONDOS (La descripción de cada una se encuentra en Anexo.)	5 Alternativas - Cocina Tradicional (500 - 600 kcal) ⁽³⁾ - Cocina Gourmet (400 – 500 kcal) ⁽³⁾ - Hipocalórico (350 kcal) ⁽¹⁾ - Dieta sin residuos (500 – 600 kcal) ⁽²⁾ - Vegetariana (500 – 600 kcal) ⁽²⁾	5 Alternativas - Cocina criolla (600 - 700 kcal) ⁽³⁾ - Cocina Tradicional (500 - 600 kcal) ⁽³⁾ - Hipocalórico (350 kcal) ^{(1) (2)} - Dieta sin residuos (500 – 600 kcal) ⁽²⁾ - Vegetariana (500 – 600 kcal) ⁽²⁾

	CCA	TNP, TPA, TSE y TLO
POSTRES	5 Alternativas, en base a: <ul style="list-style-type: none"> - Masa - Leche o Helado - Jalea o fruta procesada - Postre libre de azúcar - Fruta Natural entera 	4 Alternativas, en base a: <ul style="list-style-type: none"> - Masa - Leche o Helado - Postre libre de azúcar - Fruta Natural entera *En TNP se darán las mismas alternativas que en CCA.
PAN	1 Alternativas: <ul style="list-style-type: none"> - 1 porción individual de 50 grs. De Pan integral - 1 porción individual de 50 grs. De Pan corriente 	
BEBESTIBLES	4 Alternativas frías de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Jugo de fruta en base a pulpa - Jugo de pulpa de fruta reconstituida sin azúcar (versión light) - Agua filtrada - Agua saborizada naturalmente y sin azúcar 3 Alternativas calientes de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Té - Café - Agua de Hierbas *Endulzadas con azúcar, stevia o sucralosa	3 Alternativas frías de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Jugo de pulpa de fruta reconstituida - Agua filtrada - Agua saborizada naturalmente y sin azúcar 3 Alternativas calientes de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Té - Café - Agua de Hierbas *Endulzadas con azúcar, stevia o sucralosa
ADEREZOS	8 Alternativas de libre consumo <ul style="list-style-type: none"> - Sal - Sal reducida en sodio - Aceite vegetal - Aceite de Oliva extra virgen primer prensado - Vinagre - Aceto balsámico - Limón sucedáneo - ¼ de limón natural 	5 Alternativas de libre consumo <ul style="list-style-type: none"> - Sal - Aceite vegetal - Aceite de Oliva - Vinagre - Limón sucedáneo - ¼ de limón natural
SALSAS	3 Alternativas de libre consumo <ul style="list-style-type: none"> - En base a mayonesa - En base a ají, ketchup o mostaza - Baja en calorías en base a yogurt o verduras 	2 Alternativas de libre consumo <ul style="list-style-type: none"> - En base a mayonesa o a ají o ketchup o mostaza - Baja en calorías en base a verduras o a yogurt

- (1) En el caso del Hipocalórico de CCA se implementará como autoservicio de múltiples opciones, mientras en los talleres será un plato único de acuerdo a minuta.
- (2) Alternativas de fondo que deben ser solicitadas al proveedor con anticipación por parte de Metro, siendo las 10:00 hrs. como horario tope.
- (3) Cuando el plato no sea único, la guarnición podrá ser intercambiable, según lo solicite el comensal, solo entre cocina Tradicional y Gourmet, y entre cocina Tradicional y Criolla.
- (4) Como dato referencial en el casino del CCA se entregan en promedio diario 2 dietas y 70 hipocalóricos (o arma tu ensalada), en el casino de Taller Neptuno 1 dieta y 3 hipocalóricos, y en los demás talleres, es solo ocasional y a requerimiento

El proveedor deberá mantener mínimo un 70% del tiempo del servicio de almuerzo la totalidad de las alternativas, y un 100% de las alternativas en horario punta (13:00 a 14:30 horas).

En cada casino el proveedor deberá mantener una muestra por cada preparación entregada en el servicio, debidamente rotulada y refrigerada por un periodo de 48 horas, con el objeto de utilizar dicha muestra en caso de sospecha de intoxicaciones alimentarias.

2.1.2.- Programación de la minuta

El contratista deberá entregar a Metro las minutas correspondientes a los servicios de almuerzo con el aporte nutricional de cada preparación. Además, disponer de las recetas con los gramajes de cada ingrediente para consultar en el momento de la evaluación de la minuta.

Todas las minutas se entregarán a Metro 30 días antes de su implementación para que se puedan realizar ajustes o sugerencias acorde a lo estipulado por contrato y mutuo acuerdo con Contratista.

Considerar que no se pueden repetir las preparaciones en un mismo mes y para ello se entregarán minutas cíclicas de 6 semanas, para todos los servicios de almuerzo exceptuando Hipocalórico, Dieta sin residuos y Servicio de Almuerzo Especial, las que se programarán para dos temporadas: Primavera - Verano (Octubre a Marzo) y Otoño - Invierno (Abril a Septiembre).

Para Régimen Hipocalórico se entregará minuta cíclica de 3 semanas de acuerdo a la estructura establecida en Anexo. Descripción de las Alternativas y Anexo, Frecuencias y gramajes.

Para el Servicio de Almuerzo Especial se entregará una Carta Menú para Almuerzo Directorio y otra para Almuerzo Ejecutivo, de acuerdo a lo especificado más adelante, variando entre carnes de Vacuno, Ave, Pescado y vegetariano según lo estipulado en Anexo. Servicio de Almuerzo Especial. Esta carta cambiará mensualmente.

Para Dieta sin residuos, deberán ir rotando las preparaciones establecidas en el Anexo. Descripción de las Alternativas.

2.1.3.- Programa de Alimentación Saludable

Dentro de las preparaciones correspondientes a servicio de Almuerzos, Metro considera un Programa de Alimentación Saludable, que entrega alternativas a los trabajadores para el cuidado de su salud. Es por esto que se consideran dentro de las opciones: Sopa reducida

en grasas y sodio, Agua saborizada libre de azúcar, todas las ensaladas disponibles en salad bar, postre libre de azúcar y fruta natural.

Los platos de fondo señalados en la estructura que deben mantenerse dentro de la línea saludable son hipocalórico, Cocina Gourmet, Vegetariano y Sin residuos.

En todos ellos se debe considerar lo siguiente:

- Presentación agradable a la vista, destacable del resto de las preparaciones, por ejemplo, por medio de publicidad, plato de diferente color, etc.
- Incluir carnes magras de alto valor biológico, evitando carnes altas en grasas saturadas.
- La cocción de los alimentos se puede realizar al vapor, horneados, a la plancha, asados, al jugo, y otras, pero nunca freír o utilizar aceite/mantequilla/margarina en la cocción.
- Preferir el uso de especias para sazonar (orégano, comino, etc.) y disminuir el uso de sal (no es necesario eliminar, sólo disminuir).
- Las preparaciones deben ser libres de Azúcar y mantener una alternativa de postre libre de azúcar durante todo el servicio, destacando este atributo en la publicación del menú diario.
- Incluir alimentos grasos de buena calidad como palta, aceitunas, almendras, nueces y semillas (chía, linaza, sésamo, etc.)
- No se pueden utilizar embutidos, ni jamones en estas preparaciones.
- Dar preferencia a lácteos descremados o semidescremados, evitando lácteos enteros y quesos maduros.
- Distribuir los postres en las vitrinas respetando la señalización “postre libre de azúcar” y “Frutas Naturales”.
- Destacar sopa reducida en grasa y sodio en la minuta y en la línea de autoservicio.

El proveedor deberá presentar en su propuesta técnica un plan o una campaña de Alimentación saludable para su difusión, la que será evaluada técnicamente.

2.1.4.- Servicios Especiales

Los servicios especiales de alimentación se caracterizan por ser servicios que se entregan en otras dependencias de Metro y que de acuerdo a su público objetivo pueden variar entre servicios gourmet, ejecutivos u otros.

En el caso de los almuerzos especiales, se solicitará un Menú con una oferta de 8 preparaciones gourmet, con disponibilidad de 4 de ellas por día, variando entre carnes de Vacuno, Ave, Pescado y vegetariano según lo estipulado en Anexo. Esta carta cambiará mensualmente, y se presentará a Empresa Metro S.A. 30 días antes de su implementación para su aprobación.

El traslado de este servicio deberá mantener la cadena de frío o calor según corresponda, en un plato de loza que se proteja en envase térmico adecuado. No se permitirá el traslado de alimentos que no estén debidamente protegidos. Ante el incumplimiento de este punto se aplicarán las multas establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas.

Las cantidades promedio mensuales por este tipo de servicios son:

N° servicios especiales (mes)	Cantidad de Servicios (promedio)	Cantidad personas (promedio)
Servicios Almuerzo Directorio	2	9
Servicios Almuerzo Ejecutivo	13	6
Coffee break	44	27
Total	59	42

2.1.4.1.- Almuerzo Directorio

Este servicio consiste en la atención al menos dos veces al mes, del almuerzo a los Directores de Metro que sesionan en la empresa. Este almuerzo es considerado de alta complejidad y debe ser atendido por un chef especialista para asegurar platos gourmet, de calidad y con atención preferencial.

Para esto el proveedor deberá al menos presentar:

- Carta con un ciclo de menú (para al menos 8 servicios, que podrán ir rotando o modificando según la aceptación de los Directores)
- El servicio se entregará en 3 tiempos, acordados previamente con el solicitante del servicio.
 - 1° Tiempo: Entrada y Plato de fondo
 - 2° Tiempo: Frutas frescas de la estación, frutos secos y agua
 - 3° Tiempo: Café y postre de masa
- El Menú será gourmet considerando Plato de fondo y postres
- Vajilla adecuada y funcional para la ocasión
- Listado de materias primas a utilizar y procedencias (que deberán ser aprobadas previamente por parte de Metro)
- Presentación de muestra del plato, para ajustar expectativas, antes de servir a los Directores
- Garzón de atención exclusiva para este tipo de almuerzos
- Otros servicios de cafetería y snack a solicitud (café de grano, infusiones de calidad, snack de primera calidad, entre otros)
- Retiro de vajilla y limpieza

Los servicios para Directorio serán solicitados por escrito al menos con 72 horas de anticipación.

La validación de este servicio será realizada al menos por dos personas de Metro.

Este almuerzo es servido en la sala donde sesionan los Directores, que se encuentra dentro del Edificio de la Gerencia General (edificio patrimonial).

La elaboración de los platos se realizará en la zona de elaborados del casino ubicado en el Complejo Central Administrativo.

Para la preparación de este servicio se requiere de un profesional de la cocina (Chef), quien deberá acreditar su experiencia en este tipo de almuerzos y no será necesario que sea exclusivo para Metro.

Estos almuerzos son considerados como un servicio VIP para Metro, por lo que cualquier inconformidad (platos mal presentados, mal elaborados, de mala calidad) será considerada muy grave para el desarrollo del servicio y de corresponder, se aplicarán las multas establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas.

2.1.4.2.- Almuerzos Ejecutivos

Este servicio de almuerzos a Ejecutivos (Gerentes, Subgerentes) es solicitado a requerimiento en salas de reuniones y oficinas dentro del Edificio Corporativo.

Para esto el proveedor deberá al menos presentar:

- Carta con un ciclo de menú (para al menos 8 servicios, que podrán ir rotando o modificando según la aceptación de los Ejecutivos)
- Menú ejecutivo considerando: ensalada, plato de fondo y postres
- Vajilla adecuada y funcional para la ocasión
- Listado de materias primas a utilizar y procedencias (que deberán ser aprobadas previamente por parte de Metro)
- Garzón de atención preferencial para este tipo de almuerzos
- Retiro de vajilla y limpieza

Los Almuerzo Ejecutivos serán solicitados por escrito al menos con 24 horas de anticipación.

Estos almuerzos son considerados de alta importancia, por lo que cualquier inconformidad (platos mal presentados, mal elaborados, de mala calidad) será considerada grave para el desarrollo del servicio y de corresponder, se aplicarán las multas establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas.

2.1.4.3.- Coffee break para capacitación

Este servicio consiste en solicitud de coffe break para capacitaciones internas del personal de Metro y pueden ser solicitadas en el Edificio Corporativo, Talleres y de forma ocasional en estaciones de la red de Metro.

Considerar que 2 de estas alternativas deberán ser completamente saludables, siguiendo las directrices establecidas en “La Ley 20.606 sobre la composición nutricional de los alimentos y su publicidad”.

Para este servicio, Metro S.A. podrá hacer la solicitud por escrito hasta 5 horas antes del evento y deberá ser entregado puntualmente en el horario acordado, exceptuando aquellos servicios que requieran de preparación de alimentos frescos (como brochetas de frutas o sándwiches) donde la solicitud por escrito se hará con anticipación considerando un mínimo de 24 horas antes del evento.

El traslado de este servicio deberá mantener la cadena de frío o calor según corresponda, protegido dentro de un envase adecuado. No se permitirá el traslado de alimentos que no estén debidamente protegidos. Ante el incumplimiento de este punto se aplicarán las multas establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas.

Para esto el proveedor deberá al menos:

- Proponer de 5 alternativas estandarizadas que consideren café, té, galletas, sándwich, etc.
- Entregar listado de materias primas a utilizar y procedencias (que deberán ser aprobadas previamente por parte de Metro)
- Considerar atención de Garzón para la entrega del servicio
- El retiro de vajilla y limpieza

Entre estas 5 alternativas encontramos:

Alternativas	Composición (por persona)
Coffe break A	te/café normal, porción de 5 galletas, agua envasada con/sin gas
Coffe break B	te/ café especial (grano, dilmah u otro); porción de 5 galletas finas, jugo o agua envasada con/ sin gas)
Coffe break C	te/café normal, una porción de ½ sándwich miga (aliado, jamón huevo), una porción masa de hoja (tops) o queque, jugo o agua envasada con/sin gas
Coffe break D	te/café especial (grano, dilmah u otro), una porción de ½ sándwich (ave pimentón sin mayonesa o quesillo palta), 60 grs de fruta picada, un jugo o agua envasada con/sin gas
Coffe break E	te/café especial (grano, dilmah u otro), una porción de ½ sándwich (ave palta, ave pimentón, quesillo palta, roast beef tomate), una porción de torta, jugo o agua envasada con/sin gas

Estos servicios son considerados importantes, por lo que cualquier inconformidad (productos mal elaborados, de mala calidad, entregas retrasadas) será considerada grave para el desarrollo del servicio y de corresponder, se aplicarán las multas establecidas en las presentes Especificaciones Técnicas.

2.1.4.4.- Cafetería

Metro S.A. entregará en concesión una cafetería ubicada dentro del casino del Edificio Corporativo.

El servicio de cafetería constará de las mismas opciones para todos los talleres, ampliando su oferta en CCA. En todos los casinos, un 20% de oferta deberán ser alimentos saludables (sean naturales o envasados) siguiendo las directrices establecidas en “La Ley 20.606 sobre la composición nutricional de los alimentos y su publicidad”. Estos alimentos se deben destacar del resto de la oferta por medio de ubicación en las vitrinas o publicidad.

Todos sus productos se venderán directo al usuario y el contratista deberá disponer de un funcionario que esté exclusivamente para el manejo de las ventas (manipulación de dinero) y no manipule alimentos durante esta actividad.

Cafetería full: Se ofrecerá la venta de café, té, leche, bebidas, sándwiches, repostería, etc. y alimentos envasados. Debe considerar la venta de desayunos, once y vales de almuerzo.

Cafetería básica: Considera venta de alimentos envasados y vales de almuerzo.

En esta cafetería el proveedor podrá vender todo tipo de productos de cafetería tales como:

- Productos envasados: bebidas, jugos, agua mineral, lácteos, galletas, dulces, chocolates, snack, entre otros
- Productos elaborados: sándwich de elaboración propia, queques, café de máquina, café de grano, tortas, entre otros
- Fruta
- Promociones de desayunos, onces, entre otros

El proveedor deberá presentar en su oferta técnica:

- Descripción de la forma como administrará esta cafetería, detallando a lo menos las funciones del personal a cargo
- Branding, equipamiento, señalética, letreros, stand, etc. que requiera para su funcionamiento
- Listado de productos a ofrecer (con marcas, procedencia, calidad y precios)
- Plan de comunicación para promocionar la cafetería

Además, deberá considerar un carro de autoservicio que ofrezca los mismos servicios que la cafetería para la atención dentro de las oficinas del edificio corporativo, que al menos dos veces al día deberá recorrer las oficinas (mañana 8:30 horas, tarde 15:00 horas).

El consumo de la cafetería es de costo del personal de Metro.

El proveedor se encontrará obligado a informar sus ventas mensualmente (al menos por tipo de productos), con el objeto de evaluar el servicio de cafetería y su desarrollo.

El Horario de la Cafetería del casino del CCA será desde las 8:00 a las 19:30 horas de lunes a viernes.

Se adjunta un dato referencial de venta, que no constituye compromiso para Metro.

Insumos Cafetería	cantidad promedio mes
Sandwich	1.833
Bebidas jugos minerales	2.965
Café y te	1.698
Confites varios	1.340
Venta promedio mensual	7.836

2.1.4.5.- Almuerzos para consumos fuera de la oficina

Se ofrecerán 2 alternativas de colación fría, entregadas en envases desechables durante el horario de servicio de almuerzo.

Ítem	Alternativa 1	Alternativa 2
Bebestible	500 cc de Agua envasada o 200 cc de Jugo light envasado.	500 cc de Agua envasada o 350 cc Bebida azucarada o light
Fondo	Hipocalórico Según lo indicado en minuta	1 Sándwich (se dispondrá de 3 alternativas cada día)
Pan	1 pan integral de 50 grs.	-
Postre	1 fruta natural (100 grs) + 1 lácteo light (125 grs.)	1 fruta natural (100 grs.) + 1 lácteo light o normal (125 grs.)

El sándwich de colación fría se compondrá de 1 tipo de pan + 1 proteína + 2 agregados, de acuerdo a lo establecido en Anexo gramajes.

En el caso que un trabajador requiera del servicio de almuerzo fuera del horario estipulado, puede avisar vía telefónica o correo electrónico para que se le reserve una colación fría y la pueda retirar en horario de mutuo acuerdo.

2.1.4.6.- Salas de Colación:

Para aquellos trabajadores que traen su propia colación, la empresa Metro S.A. dispondrá de equipos y espacios adecuados para la retermalización y consumo de sus alimentos.

Se requiere que el contratista disponga de personal para abrir y cerrar el recinto, mantener limpio, facilitar equipamiento disponible y vajilla necesaria.

Por otra parte, los casinos deberán funcionar como Salas de Colación para el personal que trabaja en turnos, según lo establecido en la normativa respectiva. Para este efecto el proveedor deberá mantener personal 24/7 que se haga cargo del casino y de la prestación del servicio de cafetería básico, mantener el lugar limpio y ordenado.

Metro en el transcurso del servicio podrá modificar y/o eliminar este último punto (Salas de Colación) de acuerdo a sus necesidades dando un aviso por escrito al proveedor al menos con 60 días de anticipación.

2.1.4.7.- Rompe-rutinas

El proveedor deberá considerar en su oferta técnica eventos o romperutinas (al menos uno al mes) dentro del servicio de almuerzo. Este servicio será diferente al menú normal, deberá consistir en un almuerzo mejorado, con decoración y ambientación adecuada, publicitando explícitamente lo que se está celebrando.

Al menos deberá considerar:

- Día de los enamorados
- Día de la mujer
- Día de la madre
- Día del padre
- Día de aniversario de Metro
- Fiestas patrias
- Fiestas de navidad
- Año nuevo
- Día de la alimentación saludable
- Otro a definir (una opción más)

El proveedor deberá detallar en su oferta técnica su propuesta para este tipo de celebraciones, considerando al menos: branding, equipamiento, señalética, letreros, stand, etc.

2.2.- Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención

El usuario de los casinos de Metro corresponde a población adulta sana, siendo en CCA mayoritariamente administrativa y en talleres mayoritariamente no-administrativa. En ambos casos los requerimientos corresponden a actividad física ligera, calculándose en promedio alrededor de 2000 kcal/día.

Considerando que cada trabajador presenta requerimientos energéticos individuales, cada alternativa de menú (gourmet, criolla, tradicional, hipocalórica, etc.), contempla diferentes aportes calóricos, lo que entrega libertad al consumidor para escoger su alimentación de acuerdo a sus requerimientos y preferencias. Por ello es de vital importancia que se informe diariamente al usuario el aporte calórico de cada ítem del menú mediante la publicación de los mismos.

Actualmente en los casinos de Metro S.A. se entregan en promedio 462 almuerzos diarios. Estos se distribuyen de la siguiente manera:

almuerzos	cantidades	% de participación	cantidad de personas por instalación
CCA	325	70%	950
TNP	72	16%	300
TSE	39	8%	135
TLO	14	3%	80
TPA	12	3%	80
TOTAL	462	100%	1.545

Nota:

- Periodo: mayo a julio 2016
- Este dato es referencial, por lo que no constituye un compromiso para Metro S.A.
- En el casino de TNP almuerza personal de empresa contratista (CAF), que son alrededor de 60 raciones

Metro garantizará un mínimo de almuerzos por día, para los casinos de Taller Lo Ovalle y Taller Puente Alto (o cualquier otro casino) de 15 raciones. Se exceptúa de este mínimo garantizado, situaciones de fuerza mayor (reparaciones de recintos, corte de agua, etc.)

El horario de atención de los casinos, para el Servicio de Almuerzo será de lunes a viernes, según el siguiente detalle:

Servicio	Días	CCA	TNP	TLO	TSE	TPA
Almuerzo	L – V (hábiles)	12:00 – 16:30	11:30 – 16:00	12:30 – 15:00	12:30 – 15:00	12:30 – 15:00
Cafetería Full	L – V (hábiles)	7:00 – 17:00	7:30 – 11:00 15:00 – 17:00	7:30 – 11:00 15:00 – 17:00	7:30 – 11:00 15:00 – 17:00	7:30 – 11:00 15:00 – 17:00
Cafetería Básica	L – D y Feriados	Permanente 24 horas del día, todos los días de la semana.				
Salas de Colación	L – D y Feriados	Permanente 24 horas del día, todos los días de la semana.				
Servicios Especiales	L – V (hábiles)	Prevía coordinación de acuerdo a lo establecido en el punto 2.1.4				

Se reitera que, en este horario de atención, el proveedor deberá mantener todas las alternativas de almuerzos al menos en el 70% de dicho periodo.

2.3.- Normativa Vigente

El proveedor al menos deberá dar cumplimiento a la siguiente normativa:

- Reglamento Sanitario de los Alimentos, Decreto 977/96 y sus modificaciones
- Calidad de los Alimentos según lo exigido por el INN

- Buenas Prácticas en Manufactura de alimentos
- Sistemas de certificación ISO o similares

2.4.- Materias primas: calidad y procedencia

Para la elaboración de los alimentos, el proveedor deberá:

- Utilizar materias primas de marcas y proveedores reconocidos en el mercado, con prestigio y de calidad.
- Materias primas aptas para su consumo, con especial cuidado en su rotulación, vencimiento, forma de almacenaje, etc.

Para lo anterior deberá entregar un listado de materias primas, donde se pueda verificar por parte de Metro la procedencia de dicha materia prima.

Además, deberá considerar el suministro de elementos complementarios al servicio, tales como: servilletas de papel, sal, vinagre, azúcar, entre otros.

Metro podrá en el transcurso del servicio, auditar las materias primas utilizadas para el servicio en lo referido a calidades y procedencias ofrecidas.

2.5.- Almacenamiento de materias primas

El proveedor deberá indicar sistemas de almacenamiento de sus materias primas de acuerdo a su origen (perecibles, no perecibles, congelados, carnes, abarrotos, etc.). Además, deberá indicar forma de transporte y bodega de dichas materias primas.

El proveedor deberá declarar la programación de materias primas a utilizar, de manera de asegurar el abastecimiento del servicio.

Metro entregará lugares para almacenar dichas materias (ver punto Instalaciones).

La coordinación de los proveedores para el abastecimiento de cada casino (entrada – salida de vehículos), se deberá organizar según la ubicación de los mismos y el flujo de estacionamiento del recinto.

2.6.- Inspecciones

El servicio de alimentación estará sujeto a inspecciones con el objeto de asegurar el cumplimiento de la normativa sanitaria y de manipulación de alimentos. Metro podrá subcontratar este servicio a uno o más proveedores.

2.6.1.- Inspección de laboratorios:

Metro al menos se realizará el análisis microbiológico de:

- Superficies

- Manipuladores
- Alimentos

Los resultados de estos análisis serán utilizados para corregir desviaciones y evaluar la calidad del servicio entregado por parte del proveedor si correspondiese aplicar las multas que establezca el contrato.

Estas inspecciones se realizarán de forma periódica. El proveedor deberá dar todas las facilidades de ingreso al personal de laboratorio para cumplir esta función.

Si dentro de sus procedimientos, el proveedor gestiona por su cuenta este tipo de inspecciones, se encontrará obligado a declarar periódicamente los resultados de dichas inspecciones a Metro.

2.6. 2.- Inspecciones del Proceso

Así mismo el servicio de alimentación se encontrará sujeto a inspecciones de un profesional de Metro, quien se preocupará de inspeccionar:

- Cumplimiento del menú programado según minuta y su ciclo
- Cumplimiento de aportes nutricionales del plato (gramaje carnes, aportes acompañamientos)
- Cumplimiento de la disposición de los alimentos
- Higiene de los equipamientos y personal
- Utilización adecuada de uniformes
- Correcto flujo de manipulación de los alimentos
- Reclamos y sugerencias de los servicios

Los resultados de estas inspecciones serán utilizados para corregir desviaciones y evaluar la calidad del servicio entregado por parte del proveedor y si correspondiese aplicar las multas que establezca el contrato.

Estas inspecciones se realizarán de forma periódica. El proveedor deberá dar todas las facilidades de ingreso al profesional nutricionista para cumplir esta función.

2.7.- Planes de contingencia por externalidades

El proveedor deberá presentar en su oferta técnica Planes de Contingencia para las siguientes situaciones:

- Huelgas de su personal
- Fallas equipos críticos del servicio
- Cortes programados o no programados de: agua, luz y gas
- Evacuación programada o no programada de la instalación
- Filtraciones por lluvias excesivas
- Sismos
- Incendios

3.- Descripción de las Instalaciones, Equipamiento, Mantención, Servicios Básicos y Personal

3.3.1.- De las Instalaciones

Metro cuenta con 5 casinos para atender las necesidades de alimentación de su personal. Cada uno de ellos ubicados en distintas instalaciones y construido en diferentes años y etapas de Metro, por lo que tienen características diferentes.

En términos generales, todos cuentan con cocina (o zona de producción), comedores, baños, bodegas, salas de vestuario para el personal contratista y salas de basura (sólo casino CCA).

Las características generales de las instalaciones se adjuntan al siguiente cuadro:

Casino	Dirección	Descripción General de la Instalación
CCA	Alameda N°1414, Santiago Centro	El casino del Complejo Central Administrativo funciona en un edificio antiguo (de carácter patrimonial), cuenta con sala de basura, bodegas, cocina, cafetería, piso de cerámica, 10 comedores cuya capacidad es de 240 personas
TNP	Avda. Dorsal N°6252, Lo Prado	El casino del taller Neptuno es de material sólido, cuenta con sala de basura, bodegas, cocina, piso de cerámica, un comedor con capacidad para 120 personas
TSE	Avda. San Eugenio N°997, Ñuñoa	El casino del taller San Eugenio se encuentra ubicado en el segundo piso, muros de albañilería reforzada, cuenta bodegas, cocina, dos comedores con capacidad para 60 personas
TLO	Avda. Callejón Lo Ovalle N°192, San Miguel	El casino del taller Lo Ovalle es de material sólido, cuenta una bodega, sala de basura, cocina, dos comedores con capacidad para 50 personas
TPA	Calle La Balanza N°1018, Puente Alto	El casino del taller Lo Ovalle es de material sólido, cuenta una bodega, sala de basura, cocina, dos comedores con capacidad para 50 personas

Las instalaciones se entregarán al proveedor adjudicado con un inventario de los bienes existentes.

Será obligación de la empresa adjudicada la mantención de estos bienes e informar a Metro cualquier anomalía existente para buscar su reparación, reposición o cambio.

Metro realizará inventarios o auditorías periódicas (al menos cada tres meses) para asegurar que el equipamiento entregado al proveedor y el que éste aporte para la ejecución del servicio, guarde relación con su oferta técnica.

Por otra parte, también será de responsabilidad del proveedor adjudicado obtener, renovar o actualizar la Resolución Sanitaria de cada casino, si correspondiese.

El proveedor deberá presentar en su oferta técnica una Propuesta de Ambientación para los casinos (señalética, gráfica, imagen, información del menú, etc.), la que será evaluada técnicamente.

3.3.2.- Del Equipamiento

Para el servicio en licitación el equipamiento será un complemento de lo que Metro tiene como existencia más el aporte del proveedor:

- **Aportes de Metro**

Metro para dar cumplimiento al servicio en licitación aportará equipamiento y maquinarias para ser utilizada tanto en la zona de producción de los casinos (hornos, refrigeradores, lavaderos, etc.) como en la zona de comedores (mesas, sillas).

El proveedor adjudicado será el responsable de la mantención de dichos equipos, según lo establecido en el punto Mantención de las presentes especificaciones técnicas como asimismo deberá dar las alertas necesarias cuando se requiera de reparaciones mayores o cambio de elementos.

Ver detalle de equipamiento, Anexo N°3 del presente documento.

- **Aportes del Proveedor**

El proveedor para dar cumplimiento al servicio contratado deberá aportar o complementar al menos lo siguiente:

- Personal suficiente para realizar las funciones de producción de alimentos
- Materias primas para la elaboración de los alimentos
- Control de sanitización y control de plagas de los casinos a su cargo
- Equipamiento que considere faltante para ejecutar el servicio de alimentación
- Utensilios de cocina tales como: ollas, sartenes, vajilla, vasos, bandejas, cubiertos, etc. El proveedor deberá entregar un inventario de todos los insumos que se utilizaran para iniciar el servicio, el que podrá ser fiscalizado por Metro en cualquier periodo del contrato.
- Aseo y limpieza de los casinos, incluyendo zonas altas (cielos, ventanas altas, rejillas de ventilación, etc.)
- Sistemas de control de raciones
- Ornamentación y decoración de los casinos

3.3.3.- De la Mantención

Será responsabilidad del proveedor adjudicado la mantención y correcto estado de los equipamientos entregados por Metro como así mismo los equipos que aporte para la realización de este servicio:

- De la Mantención del Equipamiento

El proveedor deberá presentar en su oferta técnica un Programa de Mantenimiento del Equipamiento que contenga al menos:

1. Mantenimiento preventivo de los equipos incluyendo periodicidad y tipo (como por ejemplo limpieza, cambio de repuestos por desgaste, etc.)
2. Mantenimiento correctivo de los equipos, producto de averías que surjan en su utilización
3. Mantenimiento predictivo de los equipos, con el objeto de evaluar reposición de los mismos

Una vez realizada la mantención, se deberá hacer llegar a Metro la bitácora de los equipos en mantención para realizar seguimiento junto con una ficha de cada equipo.

Metro podrá solicitar en cualquier momento esta información con el objeto de evaluar si la mantención se ha realizado según lo ofertado, como así mismo fallas recurrentes en los equipos.

Si Metro incorpora un nuevo equipo, éste se deberá ingresar al programa de mantención periódica. Ante fallas, deberá alertar de las garantías del equipo y su reparación bajo este concepto.

En aquellos casos que se requiera reparar un equipo de propiedad de Metro con la compra de algún repuesto, este debe ser de la marca original del equipo en cuestión.

Si se presentasen fallas en cualquier equipo, se deberá informar a Metro dentro de las 24 horas de presentada la falla, y gestionar su reparación dentro de los tres días siguientes.

Si se presentasen fallas de los equipos aportados por Metro producto del mal manejo del equipo por parte del personal del proveedor o por falta de mantención, el costo de la reparación será de cargo del proveedor adjudicado.

▪ De la Mantención de la Infraestructura

Metro se encuentra en un plan de mejora de la infraestructura de los casinos, por lo que cada incorporación de mejora quedará sujeta al debido cuidado del proveedor adjudicado.

En otras palabras, y de acuerdo al tipo de mejora implantada, será responsabilidad del proveedor adjudicado utilizar correctamente el elemento, empleando los insumos de limpieza recomendados por los fabricantes (ejemplo: pisos, pintura de muros, entre otros).

En aquellos casos que el mejoramiento evidencie problemas importantes por fallas en su funcionamiento, el proveedor ofertado deberá dar las alertas necesarias para hacer uso de las garantías correspondientes.

El proveedor adjudicado NO podrá hacer ningún tipo de modificación a las infraestructuras de los casinos de mutuo propio. Ante la necesidad de realizar algún cambio de equipos u otros, que signifiquen movimiento de enchufes, por ejemplo, se deberá solicitar el cambio a Metro para su evaluación. Una vez que ambas partes lleguen a un acuerdo, se procederá a realizar la modificación si así lo amerita.

- Sanitización, Control de Plagas y limpieza de los recintos

El proveedor adjudicado deberá considerar un Programa de desratización, desinsectación, y saneamiento ambiental mensual a las instalaciones de los casinos (cocinas, comedores, bodegas, salas de basura).

Al principio del contrato, el proveedor deberá enviar los datos de la empresa que se hará cargo de esta tarea, para aprobación de Metro.

Una vez que dicha sanitización se realice, deberá informar por escrito a Metro de esta actividad.

El proveedor adjudicado deberá entregar en su oferta técnica un programa e limpieza diaria, semanal y mensual junto a la ficha técnica de los productos a utilizar, para la aprobación de Metro (primer mes del servicio). Por lo tanto, es de responsabilidad del proveedor adjudicado la limpieza diaria de los utensilios, loza, equipamientos, maquinarias, filtros u otros de las cocinas como asimismo de las áreas de los comedores, salas de basuras u otros.

- Retiro de basuras

Metro entregará al proveedor adjudicado una sala de basura para el casino del CCA y contenedores para el resto de los casinos.

Será responsabilidad del proveedor adjudicado la correcta disposición de las basuras y la limpieza periódica de los contenedores.

Metro retirará la basura orgánica generada por el casino con contratos que tiene establecidos para este efecto con otros proveedores, de lunes a viernes a partir de las 20:00 horas.

3.3.4.- De los Servicios Básicos (luz, gas, agua, internet)

Metro asumirá los siguientes costos de servicios básicos:

- 1.- agua potable (para todos los casinos),
- 2.- energía eléctrica (para todos los casinos)
- 3.- comunicación telefónica interna (citófonos, todos los casinos)
- 4.- e-mail interno en todos los casinos

El proveedor adjudicado se hará cargo de los siguientes:

- 1.- Gas en todos los casinos
- 2.- comunicación externa en todos los casinos (deberá contratar línea telefónica externa)
- 3.- Internet para comunicación externa, en todos los casinos

3.3.5.- Del Personal

3.3.5.1.- Estructura de personal

El proveedor deberá entregar un organigrama específico para este servicio. En este organigrama deberá detallar de qué parte de la estructura de su empresa dependerá este servicio, quien será la contraparte de Metro y la dotación asignada por tipo de actividad.

Esta estructura será evaluada por Metro y los puestos declarados en la dotación serán exigidas al proveedor adjuntado.

La dotación de personal declarada debe guardar relación con la carga de trabajo que generan los servicios en licitación.

Además, el proveedor deberá indicar cuáles serán sus procedimientos para cubrir eventuales licencias médicas, vacaciones o cambios de personal.

En esta etapa se deberá entregar el curriculum vitae del Administrador del Servicio, como así mismo del chef/maestro a cargo de la alimentación.

También se deberá declarar el mínimo de conocimientos que tendrá el personal operativo para realizar su función.

3.3.5.2.- Capacitación del personal

El proveedor adjudicado deberá indicar:

- Capacitación exigida a su personal al inicio del contrato:
Capacitación en aspectos de generales de sanidad e higiene en la manipulación de alimentos y Capacitación en Seguridad alimentaria
Capacitación OPR (Orientación en Prevención de Riesgos) en su mutualidad respectiva
- Capacitación entregada en el desarrollo del contrato:
Capacitación referida a Atención al Cliente y Protocolos
- Curso de Prevención de Riesgos exigido por Metro antes de iniciar las funciones

El proveedor deberá llevar un registro de la capacitación a la que ha participado el personal asignado a este servicio, para lo cual llevará una planilla o ficha de seguimiento.

Metro en cualquier momento podrá solicitar estos registros para asegurar el cumplimiento de estas capacitaciones.

3.3.5.3.- Exigencias de salud

El personal asignado a este servicio deberá al menos acreditar:

- Exámenes pre ocupacionales (al inicio de los servicios, acreditado con certificado)
 - Examen parasitológico
 - Examen coprocultivo
 - Radiografía de tórax.
- Exámenes ocupacionales:
 - Secreción nasofaríngea
 - Lecho sub ungueal y cuticular

El proveedor al menos una vez al año, deberá enviar a todo su personal a la aplicación de estos exámenes ocupacionales. La toma del examen y su respectivo certificado se deberá tramitar por lo menos un mes antes de su vencimiento.

Ningún trabajador del proveedor que presta servicios para este contrato, debe trabajar enfermo, de manera de arriesgar la correcta manipulación de los alimentos y en caso de que esta situación se presente, se deberá informar a Metro de forma inmediata.

3.3.5.4.- Uniformes

El proveedor deberá declarar el tipo de uniforme que utilizará para el servicio en licitación, como asimismo la periodicidad de recambio (por ejemplo, por estacionalidad)

Este al menos deberá considerar:

- 1.- zapatos de seguridad
- 2.- polera y pantalón
- 3.- delantal
- 4.- cofia
- 4.- polerón, chaleco, parca u otro en temporada de invierno

Este uniforme deberá llevar el logo de su empresa, de acuerdo a lo exigido en el Reglamento para Empresas Contratistas. Este uniforme será de costo del proveedor adjudicado.

El personal deberá mantener siempre su uniforme limpio y bien presentado, pelo limpio y peinado, dientes limpios, uñas cortas y limpias, manos limpias.

De presentar trabajadores sin uniforme, éstos no podrán tomar servicio en los casinos.

3.3.5.5.- Credenciales

Metro emitirá credenciales para empresas contratistas para todos los trabajadores asignados a este servicio previo cumplimiento de las capacitaciones exigidas incluyendo curso de Prevención de Riesgos.

Esta credencial tiene un costo unitario de cargo del contratista de (\$3.100).

La credencial debe estar siempre visible para su control por parte del personal de Seguridad Metro.

3.3.6.- Prevención de Riesgos

Debido a que el personal a cargo de la entrega del servicio puede estar expuesta a incidentes / accidentes de salud, se solicita que un prevencionista de riesgos tenga al menos 1 jornada mensual asignada a este servicio, con el objeto de supervisar las tareas ejercidas por el personal de la empresa contratista.

Además, este Prevencionista deberá velar por el cumplimiento del Reglamento para Empresas Contratistas, que se adjunta a las presentes especificaciones técnicas y al inicio del primer mes del contrato deberá entregar un Programa Anual de Prevención de Riesgos para este servicio como asimismo una Matriz de Riesgos.

4.- Gestión del Servicio

4.4.1.- Evaluación del Servicio

Metro evaluará periódicamente el servicio entregado por la empresa adjudicada considerando el cumplimiento de lo exigido en las presentes Especificaciones Técnicas.

Entre los aspectos a evaluar se encontrarán:

1.- Cumplimiento del menú

- Cumplimiento en la programación del menú por casinos
- Cumplimiento servicios especiales
- Quiebre de inventario de materias prima que afecten el servicio
- Utilización de materia prima acorde al contrato

2.- Cumplimiento del servicio

- Cumplimiento de POES (Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias) y BPF (Buenas Prácticas de Fabricación) evaluadas en inspecciones de Nutricionista.
- Cumplimiento del análisis microbiológico evaluado en inspecciones del laboratorio
- Cumplimiento a los programas de higiene y sanitización

- Cumplimiento programas de mantención de equipamiento e infraestructura
- Tasa de rotación del personal (declarada por el proveedor y atingente al rubro)

3.- Cumplimiento de estándares de seguridad

- Intoxicaciones presentadas por los trabajadores producto de la mala manipulación de alimentos.
- Accidentes / Incidentes de salud tanto de trabajadores de Metro como de personal de la empresa contratista.

4.- Evaluación del servicio medido a través de encuestas

- El proveedor deberá contar con un sistema en línea de medición diaria del servicio disponible para los comensales (para conocer en situ la percepción de satisfacción del comensal: satisfecho, insatisfecho, etc.). Este sistema se podrá brindar mediante Ipad o similares alternativas tecnológicas
- Protocolo de respuesta a reclamos atinentes del servicio e identificados, seguimiento y acciones correctivas

El cumplimiento de estos aspectos será considerado en la evaluación del servicio y si correspondiese, aplicará las multas descritas en el punto 4.4.3

4.4.2.- Indicadores del Servicio

Metro evaluará trimestralmente el comportamiento del servicio a través del cumplimiento de Indicadores. Los resultados de las evaluaciones en consecuencia, serán factor determinante para eventuales prórrogas del contrato. Asimismo, ante cumplimiento deficiente, consecutivo, sin justificaciones válidas aceptadas por el Administrador del Contrato, Metro S.A. podrá poner término anticipado a los servicios sin ningún tipo de indemnización.

Indicadores de Desempeño	% de cumplimiento
1 Cumplimiento del menú	97%
Cumplimiento en la programación del menú por casinos	95%
Cumplimiento servicios especiales	95%
Quiebre de inventario de materias prima que afecten el servicio	98%
Utilización de materia prima acorde al contrato	98%
2 Cumplimiento del servicio	90%
Cumplimiento de POES (Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias) y BPF (Buenas Prácticas de Fabricación) evaluadas en inspecciones de Nutricionista.	85%
Cumplimiento del análisis microbiológico evaluado en inspecciones del laboratorio	100%
Cumplimiento a los programas de higiene y sanitización	85%
Tasa de rotación del personal (declarada por el proveedor y atingente al rubro)	a definir
3 Cumplimiento de estándares de seguridad	100%
Intoxicaciones presentadas por los trabajadores producto de la mala manipulación de alimentos.	100%
Accidentes / Incidentes de salud tanto de trabajadores de Metro como de personal de la empresa contratista.	100%
4 Evaluación del servicio medido a través de encuestas	92%
Resultado mensual de encuesta a los comensales	85%
Reclamos atingentes - Felicitaciones recibidas por escrito, del servicio prestado	98%
Cumplimiento estándar o esperado del servicio	95%

(*) A definir:

Esta tasa de rotación del personal será revisada con el proveedor al inicio del contrato, para definir la tasa del rubro.

4.4.3.- Multas

Metro evaluará mensualmente el cumplimiento de los estándares del servicio y tendrá la facultad de aplicar multas cuando el proveedor se encuentre en un incumplimiento leve, grave y muy grave.

- Se entenderá por un **incumplimiento leve**: toda aquella falta o descuido que afecte el servicio, pero no genere un perjuicio cuantificable. El valor de esta multa será equivalente a UF 1 por cada evento
- Se entenderá por **incumplimiento grave**: toda aquella falta, actitud o acción que afecte el servicio y que pudiese dañar a un tercero. El valor de esta multa será equivalente a UF 5 por cada evento
- Se entenderá por **incumplimiento gravísimo**: toda aquella falta, actitud negligente que afecte o perjudiquen de manera importante y cuantitativa el servicio, y/o

supongan infracción de leyes, reglamentos o convenios. El valor de esta multa será equivalente a UF10 por cada evento.

Ver anexo N°4 con tabla de infracciones

4.4.4.- Reportes y Entregables

El proveedor adjudicado deberá entregar mensualmente la siguiente información.

1. Cantidad de raciones servidas, por casino
2. Cantidad de servicios especiales entregados, por instalación
3. Ventas mensuales de la cafetería, por tipo de productos (al menos definir productos genéricos)
4. Cantidad de averías generadas en el equipamiento y en la instalación
5. Planes de acción para mejoras solicitadas producto de las inspecciones del laboratorio y nutricionista
6. Ejecución del plan de mantenimiento de equipos
7. Tasa mensual de rotación del personal
8. Estadísticas de las evaluaciones del servicio y observaciones si correspondiese

Además, deberá llevar un registro acumulado de esta información de manera de analizar los comportamientos y gestionar acciones de mejora para los meses siguiente al evaluado.

4.4.5.- Documentación para el pago de los servicios

El proveedor adjudicado, deberá presentar la siguiente información para la generación del estado de pago del servicio:

- Certificado de Cumplimiento Laboral emitido por una Certificadora Laboral (mes anterior al mes que genera el pago)
- Cantidad de almuerzos entregados, por cada recinto
- Nómina del Personal vigente (ingresos, egresos)
- Estadísticas de Accidentabilidad del personal asociado al servicio (KPI)
- Copia del acta del comité paritario

En el caso de servicios especiales, el proveedor adjudicado deberá entregar el detalle de los servicios solicitados (Almuerzo Directorio, Almuerzos Ejecutivos, Coffee Break), con al menos la siguiente información: fecha del servicio, casino, número orden de trabajo, tipo de servicio, usuario, centro de costo, detalle del servicio, valores unitarios, valores totales IVA incluido. Esta información deberá estar validada y autorizada por cada área para proceder a su cancelación.

5.- Otros

5.1.- Incorporación nuevos casinos

En el transcurso del servicio Metro podrá incorporar nuevos casinos (extensiones de las Líneas 3 y 6). Las características de dichos casinos serán entregadas al proveedor adjudicado, al menos con 60 días del inicio de su operación y las fechas estimadas de incorporación serán.

- Taller Línea 6, entrega en septiembre 2017
- Taller Línea 3, entrega en septiembre 2018

5.2.- Estructura de costos para este servicio

El proveedor deberá entregar en su oferta técnica la composición de sus costos (al menos en porcentaje de:

- % de materias primas
- % de recurso humano
- % de costos administrativos
- % de amortización inversión
- % margen de utilidad.

ANEXOS

Anexo N°1: DESCRIPCION DE LAS ALTERNATIVAS DE ALMUERZO

ENTRADAS

Sopa reducida en grasa y sodio. Pensada para aquellos funcionarios que deban evitar sodio y/o colesterol. Se preparará naturalmente en base a verduras y proteínas. Su aporte calórico no debe superar las 60 kcal.

Sopa natural. Se preparará naturalmente en base a verduras, proteínas, cereales y especias aromáticas. Su aporte calórico no debe superar las 80 kcal/porción.

Crema natural. Se preparará naturalmente en base a verduras con o sin proteínas, espesadas con cereales (sémola, amaranto, arroz, etc.) y saborizadas con especias aromáticas. Su aporte calórico no debe superar las 150 kcal/porción.

Ensaladas: De las alternativas diarias, todas deben llevar decoración, que puede ser de origen proteico de alto valor biológico (huevo, pollo, etc.) o vegetal (semillas, aceitunas o frutos secos), o cereales (quínoa, mote, etc.). 1 o 2 alternativas deben ser vegetales mixtos y al menos 2 Alternativas deben ser no flatulentas. Las ensaladas que estén selladas al vacío deberán ser lavadas, sanitizadas y drenadas de tal forma que no altere sus características organolépticas originales (textura, sabor, olor, etc.)

FONDOS

Cocina Criolla. Debe tener alrededor de 600 a 700 kcal. Puede ser plato único o conformado por ítem principal proteico y acompañamiento. Las preparaciones a entregar estarán basadas en una variedad de alimentos típicos de la comida tradicional chilena y deberán estar de acuerdo a los hábitos alimenticios, preferencias y aceptabilidad del usuario. Puede incluir frituras 1 vez a la semana, pero no comida rápida como pizzas, completos, sándwiches, u otros.

Cocina Tradicional. Debe tener alrededor de 500 a 600 kcal. Puede ser plato único o conformado por ítem principal proteico y acompañamiento. Las preparaciones a entregar serán las que normalmente se entregan en los servicios de alimentación y deberán estar de acuerdo a los hábitos alimenticios, preferencias y aceptabilidad del usuario. Deberá considerar los platos especiales que se ofrecerán en festividades o como romperutinas. Sus preparaciones pueden incluir frituras y comida rápida máximo 1 vez a la semana.

Cocina Gourmet. Debe tener alrededor de 400 a 500 kcal. Puede ser plato único o conformado por ítem principal proteico y acompañamiento. No se pueden utilizar espesantes como sémola, maicena, etc. En las preparaciones. Se debe destacar por su color y variedad, incorporando diferentes cocciones de vegetales y cereales, como zapallo italiano asado, arroz basmati, etc. No se pueden freír ninguno de sus componentes. Además de los atributos mencionados, el gramaje

de sus componentes es diferente y para regular esto, los manipuladores deberán utilizar porcionadores distintivos (forma o color) exclusivos para estas preparaciones.

Plato Hipocalórico. Debe tener alrededor de 350 – 400 kcal. La cantidad de raciones requerida se informará diariamente (antes de las 10:00 horas), a la administradora de los casinos de TNP, TPA, TLO y TSE.

En CCA el hipocalórico se entregará en sistema de autoservicio con múltiples opciones de acuerdo a la siguiente estructura:

Ítem	Nº de alternativas diarias	Tipos	Características y ejemplos	Consumo por persona
Ensalada base	1	Mix Lechugas Lechuga Escarola Lechuga española Mix hojas verdes	Se ocupará una base de lechuga, dependiendo de la época rotará en escarola, española, hidropónica, etc.	Libre consumo
Proteína	2	Proteína animal de alto valor biológico	Huevo, Pollo, carne, pescado, etc.	100 grs.
Verduras	3	2 verduras altas en fibra 1 verdura baja en fibra o cocida.	Espinaca, alcachofa, etc. Tomate, Pepino, etc.	Libre consumo
Cereales o granos	1	Granos Legumbres Cereales integrales	(Choclo, arvejas, etc.) (Lenteja, porotos, etc.) (Quínoa, mote, etc.)	50 grs.
Toppins	2	Alimentos Grasos altos en grasas polinsaturadas.	(Almendras, palta, chía, amapola, etc.)	1 alternativa
Dressing	1	Baja en calorías, en base a yogurt o verduras.	No considera mayonesa, ketchup o mostaza.	Libre consumo

El comensal podrá llevar 1 o 2 tipos de proteína, que en total pesarán 100 grs.

En ambas modalidades el contratista deberá programar las preparaciones por minuta, cuyo ciclo durará 3 semanas.

Dieta Sin Residuos. Debe tener alrededor de 400 a 500 kcal. Consiste en una alimentación carente de grasa, fibra y compuestos flatulentos, cuyo objetivo es evitar la inflamación del sistema gastrointestinal cuando una persona cursa diarreas agudas, gastroenteritis u otro cuadro similar. La cantidad de raciones requerida se informará diariamente (antes de las 10:00 horas), a la administradora del casino. Se entregará este servicio a todos los funcionarios que presenten problemas gastrointestinales que lo requieran, con o sin indicación médica.

Son 3 alternativas:

- Pechuga de pollo cocida con espirales o corbatitas.
- Pechuga de pollo con arroz cocido y zanahoria cocida.
- Lomo liso sin grasa con papas cocidas.

Condimentadas sólo con orégano y sal. Sin utilización de aceite.

El postre correspondiente a este tipo de Régimen es jalea light o compota de manzana sin azúcar, que se debe preparar de manera especial si no coincide con un postre de la minuta.

Plato Vegetariano. Debe tener alrededor de 500 a 600 kcal. La cantidad de raciones requerida se informará diariamente (antes de las 10:00 horas), a la administradora de los casinos. Se desprenderá de algunas de las preparaciones programadas y quedará establecida en la minuta con anticipación.

POSTRES

- En base a Masa: Este postre será elaborado en la central de producción de Metro con harina o maicena, etc. Y no podrá tener más de 350 kcal por porción. Puede o no llevar azúcar, y puede o no prepararse frito.
- En base a Leche: este postre puede ser reconstituido o elaborado completamente en la central de producción de metro. Puede o no llevar azúcar. No podrá superar las 250 kcal por porción.
- Helado: este postre no se elaborará en casino de metro, sólo se porcionará, cuidando que cada postre no supere las 200 kcal por porción.
- En base a Jalea: Se reconstituirá en casino y puede llevar otros alimentos como leche, frutas, maicena, etc. Puede o no llevar azúcar y no debe superar las 150 kcal por porción.
- En base a fruta: Se elaborará de preferencia con frutas frescas, también se pueden incorporar frutas congeladas y deshidratadas. Para el uso de fruta en conserva revisar Anexo. Frecuencia y Gramaje. No debe superar las 150 kcal por porción.
- Postre libre de azúcar: Puede ser en base a jalea, leche, frutas frescas u otros. No puede llevar ingredientes azucarados, tampoco elaborado con ningún tipo de azúcar (sea morena o rubia o azúcar light u otra). No debe superar las 150 kcal por porción.
- Fruta Natural entera: Cada fruta deberá pesar alrededor de 100 gramos. Ser de buen aspecto, sin coloraciones o lesiones productos de golpe o exceso de maduración.

Almuerzo Directorio

Este servicio debe ser elaborado por un chef especialista para asegurar platos gourmet, de calidad y con atención preferencial. Compuesto por 3 tiempos:

1° Tiempo:

- **Entrada** pequeña a base de ingredientes como: centolla, camarones ecuatorianos, ostiones, jamón serrano, acompañado de verduras finas con cortes especiales y dressing especial en recipiente aparte.
- **Fondo:** Compuesto por Proteína de alto valor biológico bajo en grasas saturadas, acompañado de una preparación especial como risotto o pastas artesanales acompañado de verduras al dente.

2° Tiempo

- 80 grs de Frutas frescas de la estación, cortes estilo cóctel
- Mix de frutos secos (almendras, castañas de cajú, avellanas, etc.)
- Agua filtrada

3° Tiempo:

- **Café de grano**, agua de hierbas y té con azúcar y endulzantes (sucralosa y stevia)
- **Postre elegante:** Pastelería de elaboración externa o interna de excelente nivel gastronómico.

Almuerzo Ejecutivo

Este servicio está compuesto por:

- **Fondo:** Compuesto por Proteína de alto valor biológico bajo en grasas saturadas, acompañado de una preparación especial como risotto o pastas artesanales acompañado de ensalada de verduras decorada finamente y dressing aparte.
- **Postre: Postre:** Mix de frutas con cortes especiales (como naranja al vivo, van dicke, etc.) acompañado de masa dulce o postre de leche.

Anexo N°2 FRECUENCIA Y GRAMAJE DE ENTREGA DE ALIMENTOS

La Empresa contratista deberá regirse por lo indicado en este Anexo para la entrega de alimentos en el Servicio de almuerzo.

FRECUENCIA

La frecuencia de alimentos en el servicio de almuerzo mínima esperada, se indica a continuación.

ENTRADAS

- **Salad Bar**

Producto	CCA y TNP	TLO, TPA, TSE
Hojas (lechuga, espinaca, acelga, etc.)	1 vez /día	1 vez /día
Frutos (tomate, zapallo italiano, etc.)	3 veces /sem	2 veces /sem
Granos frescos o secos (arvejas, choclo, habas, etc.)	1 vez /día	2 veces /sem
Tallos (apio, espárrago etc.)	2 veces /sem	2 veces /sem
Raíces (zanahoria, betarraga, cebolla, etc.)	3 veces /sem	2 veces /sem
Crucíferas (brócoli, coliflor, etc.)	2 veces /sem	2 veces /sem

PLATOS DE FONDO

- **Productos Proteicos**

Producto	Tradicional	Gourmet	Criollo
Carne vacuno entera <ul style="list-style-type: none">• Asiento picana• Filete• Lomo liso• Pollo ganso• Posta negra• Posta rosada• Punta de ganso• Abastero• Posta paleta• Punta paleta	1 vez / cada 15 días	1 vez /sem	1 vez / cada 15 días

Producto	Tradicional	Gourmet	Criollo
Carne vacuno picada <ul style="list-style-type: none"> • Posta negra • Posta rosada • Posta paleta • Pollo ganso 	1 vez / cada 15 días	1 vez / cada 15 días	1 vez/ cada 30 días
Carne vacuno molida <ul style="list-style-type: none"> • max.4% MG 	1 vez / cada 15 días	-	1 vez / cada 15 días
Cerdo entero: <ul style="list-style-type: none"> • Pulpa • Lomo • Solomillo 	1 vez / cada 15 días	1 vez/ cada 30 días	1 vez/ cada 15 días
Cerdo picado <ul style="list-style-type: none"> • Pulpa • Lomo extramagro 	1 vez/ cada 15 días	1 vez/ cada 30 días	1 vez/ cada 30 días
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas) <ul style="list-style-type: none"> • Reineta • Merluza • Salmón 	1 vez/ cada 15 días	1 vez /sem	1 vez/ cada 15 días
Atún al agua o mariscos	1 vez/ cada 30 días en remplazo de pescado fresco	-	1 vez/ cada 30 días en remplazo de pescado fresco
Pollo <ul style="list-style-type: none"> • Trutro corto (con hueso) • Pechuga Filetillo • Pechuga (deshuesada) • Pechuga (con hueso) 	1 vez/ cada 15 días	1 vez /sem	1 vez /sem
Pavo entero o picado <ul style="list-style-type: none"> • Pechuga 	1 vez/ cada 15 días	1 vez/ cada 15 días	1 vez/ cada 15 días
Huevo	1 vez /cada 15 días	1 vez / cada 15 días	1 vez/ cada 30 días
Queso (Para legumbres)	1 vez/ cada 30 días	-	1 vez/ cada 30 días
Embutidos (longaniza, vienesa, chorizo, etc.)	1 vez/ cada 30 días	-	1 vez /cada 15 días
Jamón o Tocino (en remplazo de embutido)	1 vez/ cada 30 días	-	1 vez/ 30 días

• **Acompañamientos:**

Producto	Clásico	Gourmet	Criollo
Arroz	1 o 2 veces /sem	1 o 2 veces /sem	1 o 2 veces /sem
Quínoa	-	1 vez /cada 15 días	-

Producto	Clásico	Gourmet	Criollo
Papas	1 o 2 veces /sem	1 o 2 veces /sem	2 veces /sem
Masas (spaguetti corbatitas etc.)	1 vez /sem	1 vez /sem	1 vez /sem
Verduras	3 veces / semana	4 veces / semana	2 veces / semana
Leguminosas	1 vez /sem	1 vez /cada 15 días	2 veces /sem

Se puede utilizar más de un tipo de acompañamiento por día, por ejemplo, papas salteadas con zapallo italiano.

POSTRES:

Producto	CCA y TNP	TLO, TPA, TSE
A base de Masas	Diario	Diario
Postres de Leche	Diario	2 veces /sem
Helado	2 veces /sem	1 vez /sem
A base de frutas	3 veces /sem	3 veces /sem
A base de Jalea	2 veces /sem	1 vez /sem
A base de Jalea light	3 veces /sem	3 veces /sem
Frutas Natural	Diario	Diario

HIPOCALÓRICO

- **Productos Proteicos**

Producto	CCA	TALLERES
Carne vacuno entera <ul style="list-style-type: none"> • Filete • Lomo liso • Pollo ganso • Posta negra • Posta rosada 	1 vez /sem	1 vez /sem
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas) <ul style="list-style-type: none"> • Reineta • Merluza • Salmón 	2 veces /sem	1 vez /sem
Atún al agua (en remplazo de pescado)	1 vez /sem	1 vez/ cada 15 días
Pollo entero o picado	2 veces /sem	1 vez /sem

Producto	CCA	TALLERES
<ul style="list-style-type: none"> Pechuga Filetillo Pechuga entera deshuesada 		
Pavo entero o picado <ul style="list-style-type: none"> Pechuga 	1 vez /sem	1 vez /cada 15 días
Huevo <ul style="list-style-type: none"> Hervido 	2 veces /sem	1 vez /cada 15 días
Lácteos Descremados <ul style="list-style-type: none"> Quesillo 	1 vez /sem	1 vez /cada 15 días

- Acompañamientos:**

Producto	CCA	TALLERES
Quínoa	1 vez /cada 15 días	-
Mote	1 vez /cada 15 días	-
Papas	1 vez /sem	1 o 2 veces /sem
Legumbre (porotos, lentejas)	1 o 2 veces /sem	1 o 2 veces /sem
Choclo, arveja o habas	2 veces / semana	2 o 3 veces / semana
Frutos secos (Almendras, nueces o avellanas)	2 veces / semana	1 vez /sem
Palta	1 vez /sem	1 vez /sem
Aceitunas	1 vez /sem	2 veces / semana
Semillas (linaza, sésamo, chía)	1 vez /sem	-

GRAMAJES

Es importante que al momento del servicio se respeten los gramajes establecidos para cada preparación, de acuerdo a la siguiente tabla:

PLATOS DE FONDO

- Productos Cárneos (gramajes cocidos)**

Producto	Clásico	Gourmet	Criollo
Carne vacuno entera	150 grs.	150 grs.	150 grs.
Carne vacuno picada	120 grs.	120 grs.	120 grs.
Carne vacuno molida	120 grs.	-	120 grs.
Cerdo entero	150 grs.	150 grs.	150 grs.

Producto	Clásico	Gourmet	Criollo
Cerdo picado	120 grs.	120 grs.	120 grs.
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas)	180 grs.	180 grs	180 grs
Atún al agua o Mariscos	100 grs.	-	100 grs.
Pollo	160 grs.	160 grs.	160 grs.
Pollo con hueso	200 grs.	-	200 grs.
Pavo entero o picado	160 grs.	160 grs.	160 grs.
Huevo	100 grs. (2 unidades)	100 grs. (2 unidades)	100 grs. (2 unidades)
Queso (Para legumbres)	20 grs	20 grs.	20 grs.
Embutidos (longaniza, vienesa, chorizo, etc.)	50 grs.		50 grs.
Jamón o Tocino (en remplazo de embutido)	40 grs.		40 grs.

- Acompañamientos (gramajes cocidos):**

Producto	Clásico	Gourmet	Criollo
Arroz	200 grs	100 grs.	250 grs
Arroz en legumbres	10 grs	10 grs	10 grs
Quínoa	-	80 grs.	-
Papas	200 grs	100 grs.	250 grs
Farináceos	200 grs	100 grs.	250 grs
Leguminosas	200 grs	100 grs.	250 grs

POSTRES

Producto	Gramaje (cocido)
A base de Masas	80 grs.
Postres de Leche	100 grs.
A base de frutas	120 grs. (gramaje seco)
A base de Jalea	80 grs.
A base de Jalea light	80 grs.
Frutas Natural	100 grs.

HIPOCALÓRICO

- **Productos Proteicos (gramaje cocido)**

Producto	Gramaje
Carne vacuno entera	100 grs.
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas)	120 grs.
Atún al agua (en remplazo de pescado)	100 grs.
Pollo entero o picado	100 grs.
Pavo entero o picado	100 grs.
Huevo	100 grs.
Quesillo	60 grs.

Al entregar 2 tipos de proteínas se deberá entregar la mitad del gramaje estipulado por cada una.

- **Acompañamientos (gramaje cocido):**

Producto	CCA
Quínoa	50 grs.
Mote	50 grs.
Papas	80 grs.
Legumbre (porotos, lentejas)	50 grs
Choclo, arveja o habas	50 grs.
Frutos secos (Almendras, nueces o avellanas)	10 grs
Palta	30 grs
Aceitunas	40 grs
Semillas (linaza, sésamo, chía)	15 grs.

COLACIÓN FRÍA

ÍTEM	PRODUCTO	GRAMAJE
Pan	Pan frica	100 Grs.
	Pan molde	80 Grs.
Proteínas	Churrasco Vacuno (punta de ganso, lomo liso o posta rosada)	100 Grs.

ÍTEM	PRODUCTO	GRAMAJE
	Pechuga pollo	100 Grs.
Agregados	Palta	50 Grs.
	Lechuga	10 Grs.
	Tomate	2 rebanadas
	Porotos verdes	20 Grs.
	Quesillo	40 Grs.
	Aceituna laminada	10 grs.

SERVICIOS ESPECIALES

- Productos Cárneos (gramaje cocido)

Producto	Directores	Ejecutivos
Carne vacuno entera		
• Filete	250 Grs.	200 Grs.
• Lomo liso	300 Grs.	250 Grs.
Cerdo entero		
• Solomillo	250 Grs.	200 grs.
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas)		
Albacora	300 Grs.	250 Grs.
Salmón	300 Grs.	250 Grs.
Corvina	300 Grs.	250 Grs.
Mariscos		
Camarones ecuatorianos	4 unidades grandes	-
Ostiones	40 Grs.	-
Centolla	40 Grs.	-
Pollo		
Pechuga de pollo deshuesado	300 Grs.	300 Grs.
Otros		
Jamón serrano	40 Grs.	-

- **Acompañamientos (gramaje cocido):**

Producto	Directores	Ejecutivos
Arroz	100 grs	100 grs.
Cous cous	80 grs.	80 grs.
Quínoa	80 grs.	80 grs.
Papas	100 grs	100 grs.
Pasta Artesanal	100 grs.	100 grs.

Anexo N°3 EQUIPAMIENTO APORTADO POR METRO

Cantidad	Equipamiento	Aporte	CASINO
1	COCINA A GAS 8 QUEMADORES	Metro	CCA
1	CONGELADOR HORIZONTAL N° 1	Metro	CCA
1	CONGELADOR HORIZONTAL N° 6	Metro	CCA
2	HORNOS DE 2 CAMARAS A GAS	Metro	CCA
1	REFRIGERADOR 2 PUERTAS ACERO	Metro	CCA
1	REFRIGERADOR 2 PUERTAS SOVAL	Metro	CCA
1	REFRIGERADOR TURBO AIR	Metro	CCA
6	ESTANTES CROMADOS 90 x 60 CMS.	Metro	CCA
3	LAVAFONDOS DOBLES	Metro	CCA
1	LAVAFONDO SIMPLE	Metro	CCA
1	VISICOOLER 1 PUERTA Mimet	Metro	CCA
1	VISICOOLER MIMET 2 PUERTAS	Metro	CCA
1	BAÑO MARIA ELECTRICO	Metro	TLO
1	COCINA 4 PLATOS	Metro	TLO
1	CONGELADOR HORIZONTAL N° 2	Metro	TLO
1	HORNO DE UNA CÁMARA	Metro	TLO
1	LAVADERO 1 TAZA COCINA CALIENTE	Metro	TLO
1	LAVADERO DOBLE DESCONCHE	Metro	TLO
1	VISICOOLER TURBO AIR	Metro	TLO
2	BAÑO MARIA ELECTRICO	Metro	TNP
1	COCINA A GAS 8 QUEMADORES	Metro	TNP
1	CONGELADOR HORIZONTAL INEMA	Metro	TNP
1	HORNOS DE 2 CAMARAS A GAS	Metro	TNP
1	LAVA MANOS DE PEDAL	Metro	TNP
1	LAVADERO DOBLE DESCONCHE	Metro	TNP
1	LAVADERO DOBLE REPOSTERIA	Metro	TNP
1	LAVAFONDOS COCINA CALIENTE	Metro	TNP
1	REFRIGERADOR INEMA 2 PUERTAS	Metro	TNP
1	REFRIGERADOR TURBO AIR	Metro	TNP
1	REFRIGERADOR TWE 2 PUERTAS	Metro	TNP
1	BAÑO MARIA A GAS	Metro	TPA
1	COCINA A GAS 4 QUEMADORES	Metro	TPA
1	HORNOS DE 2 CAMARAS A GAS	Metro	TPA
1	LAVADERO DOBLE	Metro	TPA
1	LAVADERO DOBLE DESCONCHE	Metro	TPA
1	LAVAMANOS	Metro	TPA
1	REFRIGERADOR DOBLE PUERTA	Metro	TPA
1	BAÑO MARIA ELECTRICO	Metro	TSE
1	COCINA ELECTRICA 4 PLATOS + HORNO	Metro	TSE
1	COCINA ELECTRICA 4 PLATOS + HORNO	Metro	TSE
1	REFRIGERADOR 2 PUERTAS BLANCO	Metro	TSE

Anexo 4: TABLA DE MULTAS

- Se entenderá por un **incumplimiento leve**: toda aquella falta o descuido que afecte el servicio, pero no genere un perjuicio cuantificable. El valor de esta multa será equivalente a UF 1 por cada evento
- Se entenderá por **incumplimiento grave**: toda aquella falta, actitud o acción que afecte el servicio y que pudiese dañar a un tercero. El valor de esta multa será equivalente a UF 5 por cada evento
- Se entenderá por **incumplimiento gravísimo**: toda aquella falta, actitud negligente que afecte o perjudiquen de manera importante y cuantitativa el servicio, y/o supongan infracción de leyes, reglamentos o convenios. El valor de esta multa será equivalente a UF10 por cada evento.

Ítem	Ítem a evaluar	Incumplimiento	Multa por incumplimiento
Menú	Menú programado según minuta y su ciclo	Quiebre de inventario de materias prima que afecten el servicio (hasta 3 en el mes)	Leve
		Cambio de Plato de fondo hasta (3 veces en el mes)	Leve
		Cambio en postre y/o salad bar (más de 8 veces en el mes)	Leve
		Quiebre de inventario de materias prima que afecten el servicio (más de 6 en el mes)	Grave
		Cambio de Plato de fondo hasta (6 veces en el mes)	Grave
		Incumplimiento servicios especiales Ejecutivos (hasta 2 reclamos)	Grave
		Incumplimiento servicios especiales Directorio (1 reclamo)	Gravisima
	Gramaje y materia prima	Uso de materias primas no acorde a lo establecido en el contrato 1 vez en el mes	Leve
		Gramaje de proteínas inferior a lo estipulado en contrato más de 2 veces en el mes	Grave
		Gramaje de alimentos de cualquier tipo, inferior a lo estipulado en contrato, durante 2 meses consecutivos	Grave
	Programa de Alimentación Saludable	Disposición inadecuada de postres en vitrina	Leve
		Frecuencia de comida rápida o frituras superior a lo estipulado en contrato	Leve
		Falta de algún componente del PAS (pan integral o aceite de oliva, etc.)	Leve
Servicio	Higiene de los equipamientos y personal	Evaluación del POES inferior al 85%	Grave
		Evaluación de BMF inferior al 85%	Grave
		No mejora el mismo aspecto en 2 inspecciones consecutivas	Grave
		No mejoran 2 o más aspectos en 3 inspecciones consecutivas	Gravisima
	Planes de acción correctivos	No se implementa un plan de acción dentro de las 2 semanas consecutivas al error	Leve
		Plan de acción no aborda el problema encontrado	Leve
		No se implementa plan de acción	Leve
	Análisis microbiológico	Resultado alterado en cualquier superficie o alimento	Grave
		Resultado alterado en cualquier superficie o alimento en dos inspecciones consecutivas	Gravisima
	Cumplimiento programas	No cumplimiento del programa de higiene y sanitización (mensual)	Grave
		No cumplimiento al programa de mantención de equipamiento e infraestructura	Grave
estándares de seguridad	Cadena de Frio	No cumplimiento de cadena de frío en el traslado de alimentos para cualquier tipo de servicio (hasta 3 reclamos en el mes)	Grave
	Intoxicaciones	intoxicación producto de la manipulación de alimentos por parte del proveedor	Gravisima
Evaluación del servicio	Reclamos	Resultado encuesta a los comensales inferior al 85% por más de dos meses consecutivos	Grave
		Hasta 3 reclamos atinentes durante 2 meses consecutivos	Grave