

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.-	Cantidad de Raciones y Horarios de Atención	4
2.1.2.-	Estructura del Menú	5
2.1.3.-	Programación de la minuta	7
2.1.4.-	Programa de Alimentación Saludable	7
2.1.5.-	Servicios Especiales	8
2.1.5.1.-	Almuerzo Directorio	9
2.1.5.2.-	Almuerzos Ejecutivos	9
2.1.5.3.-	Coffee break	10
2.1.5.4.-	Coffee break nocturno.....	11
2.1.5.5.-	Cafetería	12
2.1.5.6.-	Almuerzos para consumos fuera de la oficina (colación fría)	13
2.1.5.7.-	Salas de Colación:.....	13
2.1.5.8.-	Rompe-rutinas – Fechas Importantes	14
2.2.-	Normativa Vigente	14
2.3.-	Materias primas: calidad y procedencia.....	14
2.4.-	Almacenamiento de materias primas	15
2.5.-	Inspecciones	15
2.5.1.-	Inspección de laboratorios:	15
2.5.2.-	Inspecciones del Proceso	16
2.6.-	Planes de contingencia.....	16
2.7.-	Plan de Implementación del Servicio	16
3.-	Descripción de las Instalaciones, Equipamiento, Mantención, Servicios Básicos y Personal	17
3.1.-	De las Instalaciones	17

3.2.-	Del Equipamiento	17
3.3.-	De la Mantención	18
3.4.-	De los Servicios Básicos (luz, gas, agua, internet)	20
3.5.-	Del Personal.....	20
3.5.1.-	Estructura de personal	20
3.5.2.-	Capacitación del personal.....	20
3.5.3.-	Exigencias de salud	21
3.5.4.-	Uniformes	21
3.5.5.-	Credenciales	22
3.6.-	Prevención de Riesgos.....	22
4.-	Gestión del Servicio	22
4.1.-	Evaluación del Servicio	22
4.2.-	Reportes y Entregables.....	24
4.3.-	Documentación para el pago de los servicios	25
5.-	Otros.....	25
5.1.-	Incorporación nuevos casinos	25
5.2.-	Estructura de costos para este servicio	25
5.3.-	Sistema control ticket.....	25
5.4.-	Reintegro de las dependencias.....	26
5.5.-	Libros de control.....	26
ANEXOS		28
Anexo N°1:	DESCRIPCION DE LAS ALTERNATIVAS DE ALMUERZO	28
Anexo N°2:	FRECUENCIA Y GRAMAJE DE ENTREGA DE ALIMENTOS	32
Anexo N°3:	EQUIPAMIENTO APORTADO POR METRO	38
Anexo N°4:	LUGARES SERVICIO COFFEE BREAK NOCTURNO.....	39

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 siete 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 siete casinos
- Servicios Especiales, que considera Almuerzos para el Directorio de Metro, Almuerzos para sus ejecutivos y coffee break
- 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 Cerrillos
- Taller Línea 3 Los Libertadores, entrega en diciembre 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:

- 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

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

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

2.- Descripción del Servicio de Alimentación

2.1.- Servicios de Alimentación

Se proporcionarán diferentes alternativas de almuerzo en todos los casinos bajo 2 modalidades: autoservicio y servicio dirigido, esto en base a un menú estandarizado, que deberá ser aprobado por Metro 30 días corridos antes de iniciar su implementación.

Se ofrecerá la misma calidad de servicio y alimentos en todos los casinos en la estructura del Menú. El proveedor deberá velar por la calidad de las preparaciones, excelencia en la atención, así como evitar quiebres de servicio y demoras en la prestación del mismo. Para esto, deberá contemplar un plan de reposición de materias primas que asegure la continuidad de las diferentes raciones en la línea de servicio.

El usuario de los casinos de Metro corresponde a población adulta sana, siendo en CCA mayoritariamente administrativa y en talleres mayoritariamente operativo. En ambos casos los requerimientos corresponden a actividad física ligera, calculándose en promedio alrededor de 2.000 kcal/día para perfil administrativo y 2.200 kcal/día para perfil operativo (Esta información está sujeta a cambios por futuro análisis y será informada al proveedor con 60 días corridos de anticipación.

Considerando que cada trabajador presenta requerimientos energéticos individuales, cada alternativa de menú 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 en pantallas informativas (televisores) o algún otro medio físico. Adicionalmente, esta información deberá ser entregada a la administración del contrato al momento de suministrar la minuta mensual.

Por otro lado, el proveedor será responsable de la obtención o renovación de todos los permisos municipales y sanitarios (resolución sanitaria, expendio de verduras, cambio de razón social, patente para vender etc.). Sin embargo, el proveedor no tendrá responsabilidad alguna en la falta de obtención de los mismos, si ello se debiere a deficiencias estructurales de las dependencias de Metro S.A. En tal caso, deberá informar de ello de forma inmediata.

2.1.1.- Cantidad de Raciones y Horarios de Atención

Actualmente en los casinos de Metro S.A. se entregan en promedio 12.377 almuerzos mensuales. Estos se distribuyen de la siguiente manera:

Casino	Cantidad de Almuerzos Mensuales	% Participación
CASINO CCA	7.271	59%
CASINO CERRILLOS	580	5%
CASINO LO OVALLE	580	5%
CASINO NEPTUNO	2.128	17%
CASINO PUENTE ALTO	580	5%
CASINO SAN EUGENIO	658	5%
CASINO LOS LIBERTADORES (L3)	580	5%
Total Casinos (Tickets)	12.377	100%

Nota:

- Periodo: Enero a Septiembre 2018

- Se debe considerar apertura próximamente de casino en Taller Los Libertadores, el cual contemplaría aproximadamente un consumo similar al Taller Cerrillos.
- Estos datos son referenciales, por lo que no constituye un compromiso para Metro S.A. Este consumo es de la dotación de Metro S.A.

Metro garantizará un mínimo de almuerzos por día, para los casinos de Taller Lo Ovalle, Cerrillos, Puente Alto y Taller Libertadores (o cualquier otro casino según se estime pertinente) de 29 raciones diarias. A continuación algunos ejemplos que explican el concepto:

1. Si el consumo diario en un taller "X" fuera de 15 raciones, se cancelarán 29 raciones
2. Si el consumo diario en un taller "X" fuera de 39 raciones, se cancelarán las mismas 39 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 / TCE Y TLL
Almuerzo	L – V (hábiles)	12:00 – 15:00	12:00 – 15:00	12:00 – 15:00
Cafetería	L – V (hábiles)	8:00 – 19:00	8:00 – 11:00 15:00 – 19:00	8:00 – 11:00 15:00 – 19:00
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 75% de dicho periodo.

2.1.2.- Estructura del Menú

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

ITEM	CCA	TNP, TPA, TSE, TCE, TLL y TLO
ENTRADAS	5 Alternativas de libre consumo: 1 Sopa reducida en grasa y sodio o crema natural 4 Alternativas de ensaladas (2 de ellas no flatulentas) <ul style="list-style-type: none"> - 2 Ensaladas mixtas - 2 Ensaladas simple 	
FONDOS (La descripción de cada una se encuentra en Anexo.)	5 Alternativas: <ul style="list-style-type: none"> - 2 alternativas de platos de fondo en base a carnes con acompañamientos (intercambiables entre sí) o legumbres (600kcal) - Hipocalórico (350 - 400 kcal) ⁽¹⁾ - Dieta sin residuos o vegano (400 – 500 kcal) ⁽²⁾ - Vegetariana (400 – 500 kcal) ⁽²⁾ 	5 Alternativas: <ul style="list-style-type: none"> - 2 alternativas de platos de fondo en base a carnes con acompañamientos (intercambiables entre sí) o legumbres (660 kcal) - Dieta sin residuos (400 – 500 kcal) ⁽²⁾ - Vegetariana (400 – 500 kcal) ⁽²⁾ - Hipocalórico a elección (400 – 500 kcal) ⁽²⁾

ITEM	CCA	TNP, TPA, TSE, TCE, TLL y TLO
POSTRES	5 Alternativas, en base a: <ul style="list-style-type: none"> - Pastelería - Leche o Helado - Jalea Normal / Light o ensalada de frutas - Postre libre de azúcar - Fruta Natural entera 	
PAN	2 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 - *El comensal podrá elegir solo una opción de éstas dos alternativas. 	
BEBESTIBLES	3 Alternativas frías de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Jugo de pulpa de fruta reconstituida sin azúcar (versión light, tipo Wibsa) - Agua filtrada (Agua Embotellada o Máquina conectada directamente a Red Potable (Según factibilidad y entregada por Contratista) - Agua saborizada naturalmente y sin azúcar 3 Alternativas calientes de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Té, café y Agua de hierbas <p>*Ambas alternativas endulzadas con azúcar, stevia o sucralosa y deben estar disponibles para preparación a gusto del comensal y de libre consumo.(No Sachet)</p>	

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 - 1/2 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 	
CONDIMENTOS	5 Alternativas de libre consumo: <ul style="list-style-type: none"> - Ajo - Merkén - Orégano - Pimienta Negra - Comino 	

- (1) En el caso del Hipocalórico de CCA se implementará como servicio dirigido 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 y el carbohidrato podrá ser combinado.
- (4) Todas las mesas deben contar con servilleteros y sal para el uso de los comensales.
- (5) Los condimentos se deben ofrecer en especieros con su nombre respectivo.

El proveedor deberá mantener mínimo un 75% 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.

2.1.3.- 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 corridos 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.

2.1.4.- 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.

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 para productos light, 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.

Deberán cumplirse todas las recomendaciones nutricionales señaladas por el Ministerio de Salud. En este contexto, es relevante que la combinación de alimentos y desglose de gramajes considere:

- Aporte de proteínas (P%) de +/- 15%
- Aporte de proteínas de alto valor biológico (animal, en equilibrio con las proteínas de origen vegetal)
- Calorías lípidas no superior al 30%
- Grasas de origen animal inferior al 50% de las calorías lípidas
- Aporte calórico proveniente de carbohidratos sobre el 55%

2.1.5.- Servicios Especiales

Los servicios especiales de alimentación se caracterizan por ser servicios que se entregan en distintas dependencias de Metro.

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 corridos antes de su implementación para su aprobación.

El proveedor deberá entregar un plan contingencias para solicitudes que se realicen de manera urgente e imprevista y que permita la continuidad del servicio.

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 Bases de Licitación. El retiro de vajilla debe ser realizado el mismo día en que se entregó el servicio, previa coordinación con el usuario solicitante.

Las cantidades promedio mensuales por este tipo de servicios son:

Descripción del Servicio - Servicios Especiales	Cantidad Solicitudes Mensual	Cantidad Estimada de personas por Solicitud	Cantidad Personas Estimada Mensual
Coffee Break Básico	100	10	1000
Coffee Break Full	200	10	2000
Coffee Break Nocturno	20	18	360
Almuerzo Directorio	2	10	20
Almuerzo Ejecutivo	16	6	96

Estos datos son referenciales, por lo que no constituye un compromiso para Metro S.A.

A objeto de agilizar la revisión, control y posterior pago de estos servicios, el proveedor deberá entregar semanalmente un informe con los servicios prestados, así como los respectivos respaldos.

La Gerencia General o el Directorio podrán solicitar el suministro de productos de retail (bebidas, galletas, otros), los cuales deberán ser entregados mediante guía de despacho, indicando detalle y fecha de vencimiento de los mismos.

2.1.5.1.- Almuerzo Directorio

Este servicio consiste en el almuerzo a los Directores de Metro que sesionan en la empresa. Este almuerzo es considerado de alta complejidad y debe ser 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, debe ser diferente a la entregada en servicio de alimentación de línea.
- 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
- Chef especialista que asegure platos gourmet y de calidad, quien deberá estar preocupado exclusivamente durante la prestación de este servicio.
- Garzón y personal se debe encontrar disponible de manera exclusiva y durante toda la jornada para este tipo de almuerzos (no deben compartirse los recursos humanos con el servicio estándar de casino)
- Otros servicios de cafetería y snack a solicitud (café de grano, infusiones de calidad, snack de primera calidad, entre otros)
- Considerar entrega de vaso para líquidos en envase individual
- Retiro de vajilla y limpieza el mismo día.

Los servicios para Directorio serán solicitados por escrito al menos con 24 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 Bases de Licitación.

2.1.5.2.- 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 4 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, diferente a la utilizada en servicio de alimentación de línea.
- 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
- Considerar entrega de vaso para líquidos en envase individual
- Retiro de vajilla y limpieza el mismo día
- Cuando el servicio requerido no sea programado, el proveedor podrá ofrecer como alternativa el menú estándar del día (Almuerzo de Línea), cuyo valor será el mismo del ticket y solo podrá contar con recargo por concepto de atención especial (garzón).
- El proveedor deberá abastecer de productos solicitados por las diferentes Gerencias

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 Bases de Licitación.

2.1.5.3.- Coffee break

Este servicio consiste en solicitud de coffee break para capacitaciones y reuniones internas del personal de Metro y pueden ser solicitadas en el Edificio Corporativo y Talleres.

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 Bases de Licitación.

Para esto el proveedor deberá al menos:

- Proponer de 2 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
- Considerar entrega de vasos para líquidos en envase individual
- El retiro de vajilla y limpieza el mismo día

Entre las alternativas encontramos:

Alternativas	Composición (por persona)
Coffe Break Básico	te/ café especial (grano, Dilmah u otro); porción de 5 galletas tradicionales, jugo o agua con/ sin gas envasada en botella individual)
Coffe Break Full	te/café especial (grano, Dilmah u otro), una porción de ½ sándwich (ave pimentón sin mayonesa, quesillo palta, aliado), 60 grs de fruta picada o una porción de masa de hoja (tops), jugo o agua con/ sin gas envasada en botella individual

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 Bases de Licitación. El proveedor deberá entregar un plan de coordinación de horarios y personal con el fin de evitar retrasos y quiebres del servicio.

2.1.5.4.- Coffee break nocturno

Este servicio consiste en la solicitud de coffee break para las distintas dependencias en las estaciones de Metro S.A. principalmente para capacitaciones nocturnas de conductores e instructores, las cuales se realizan de lunes a viernes entre las 21:00 y 23:00 hrs.

Los servicios serán solicitados con a lo menos 48 horas de anticipación, sin embargo podrán existir casos excepcionales en los que se podrán solicitar con 24 horas de anticipación. Para lo anterior, es necesario que el proveedor cuente con flota de vehículos suficientes para cubrir los distintos puntos donde este servicio se realizará en un mismo día. Podrá utilizar como centro de abastecimiento y preparación los diferentes recintos utilizados como salas de colación.

La solicitud del servicio será mediante correo electrónico enviado por el administrador de contratos desde su email corporativo en donde se informará la cantidad de personas que asistirán a la capacitación en cuestión.

El servicio debe contar con el personal necesario y con las capacidades de logística de entrega acordes a un servicio de calidad y puntual que genere una grata experiencia para los asistentes. Las capacitaciones podrán ser realizadas en forma paralela en las distintas Estaciones Terminales a lo largo de toda la red Metro S.A.

Se deberá dejar la mesa montada, acompañado de las hojas de encuesta del servicio. Posteriormente, deberá realizar el retiro de los implementos utilizados y dejar limpio el recinto utilizado. Las ubicaciones donde se requiera el servicio serán detalladas en Anexo.

El proveedor deberá proponer al menos 2 alternativas estandarizadas por persona que consideren:

- Café (Sachet individual)
- Té especial (Tipo Lypton)
- 100 grs. de galletas mejoradas
- Sándwich en pan Frica o Amasado (3 rellenos a elección)
- Agua Mineral c/s gas envasada 500cc
- Jugo 200 cc envasado.
- Termo de agua caliente de acuerdo a la cantidad de personas.
- Mezcladores desechables
- Servilletas
- Manteles
- Vasos para café (polipropileno)
- Manteles desechables

Además deberá entregar listado de materias primas a utilizar y procedencias (que deberán ser aprobadas previamente por parte de Metro).

Presentar en su oferta técnica la forma de resolver e informar oportunamente la no disponibilidad de alguna de las peticiones para el servicio de alimentación u otras eventualidades que puedan surgir.

2.1.5.5.- 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), un funcionario encargado del aseo, que no manipulen alimentos durante esta actividad y funcionarios que realicen solo manipulación de alimentos.

Entre las 08:00 y 11:00 hrs., el contratista deberá considerar la venta a público de diversos tipos de sándwich a acordar con Metro S.A., los cuales serán cancelados directamente por los trabajadores.

En esta cafetería el proveedor podrá vender todo tipo de productos de 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, debe considerar un carro de servicio que ofrezca productos de cafetería para la atención dentro de las oficinas del edificio corporativo, el cual debe circular al menos dos veces al día y deberá recorrer las oficinas (mañana 10:30 horas, tarde 15:30 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 19:00 horas de lunes a viernes.

Previo al inicio del servicio, el contratista deberá informar el mix de productos a contemplar para la venta.

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

ITEM	CANTIDAD PROMEDIO MENSUAL
BEBIDAS CALIENTES	2571
BEBIDAS FRIAS	1445
CONFITES	972
PASTELERIA	463
SANDWICH	2130
TOTAL	7581

2.1.5.6.- Almuerzos para consumos fuera de la oficina (colación fría)

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 + 3 agregados, de acuerdo a lo establecido en Anexo gramajes. El lácteo debe ser diferente al entregado en línea de servicio y debe venir sellado. El proveedor adjudicado, previo al inicio del servicio, deberá presentar físicamente las alternativas que tendrá a disposición. Esta colación fría debe contemplar cubiertos desechables y bolsa según normativa vigente.

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.

A modo referencial se establecen que diariamente en Casino CCA se entregan entre 30 a 40 colaciones frías.

El valor de este almuerzo corresponde al valor del menú estándar y debe estar disponible para todos los recintos.

2.1.5.7.- Salas de Colación:

Para aquellos trabajadores que traen su propia colación, la empresa Metro S.A. dispondrá de equipos y espacios adecuados para la re termalización 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, además podrá ofrecer productos de cafetería.

Se entenderá como "Salas de Colación" al mismo recinto/comedor ya existente en los casinos en donde diariamente almuerzan los comensales, cuyo horario de disponibilidad es posterior al horario hábil de funcionamiento, ya que se entiende que mientras estén suministrando los almuerzos, las personas ya hacen uso de dicho espacio.

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.

2.1.5.8.- Rompe-rutinas – Fechas Importantes

El proveedor deberá considerar en su oferta técnica eventos o romperutinas (semanal y mensual) 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.

Mensualmente, al menos deberá considerar:

- Enero - Año nuevo
- Febrero - Día de los enamorados
- Marzo - Día de la mujer
- Mayo - Día de la madre
- Junio - Día del padre
- Septiembre - Fiestas patrias
- Octubre - Día de la alimentación saludable
- Diciembre - Fiestas de navidad
- Día de aniversario de Metro
- Otros meses a definir (rompe rutinas)

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

Opcionalmente, se requiere cotizar un rompe rutina semanal que podrá ser “Cocina En Vivo”, “Tallarinata”, Comida Típica Países que se sumara a la oferta del día. El costo de este tipo de preparaciones es el mismo valor del almuerzo de línea.

2.2.- 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

2.3.- 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.

2.4.- 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, abarrotes, 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.

El proveedor será el único responsable por pérdidas y deterioros de materia prima e insumos en vehículos y lugares de almacenamiento. Metro queda liberado de toda responsabilidad por pérdidas ocasionadas por fenómenos externos o emergencias (ej. interrupciones en el suministro eléctrico o agua potable, terremotos, incendios, etc.).

El almacenamiento se efectuará cumpliendo la norma FIFO que señala “lo que entre primero es lo primero que sale”. Para ello, generará Formularios de Control, los cuales deberá aplicar y mantener registros al día.

Metro se reserva el derecho de visitar las bodegas asignadas al proveedor, cuando lo estime pertinente, a objeto de verificar condiciones de almacenamiento e higiene.

Además, no podrá mantener almacenado al interior de los casinos, envases en desuso u otros que entorpezcan el tránsito y ocupen espacio.

De comprobarse en las visitas que existen productos vencidos o alimentos de calidad inferior a lo Ofertado, Metro S.A. podrá aplicar las multas que correspondan.

2.5.- 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. El resultado de las inspecciones (Informe) será entregado al proveedor con el fin de subsanar observaciones. Las fechas de las inspecciones no serán informadas.

Además el proveedor deberá tener sus propias inspecciones las cuales deben ser informadas a Metro y considerar como mínimo las siguientes temáticas:

- Calidad Alimentaria
- Prevención de Riesgos
- Registro de capacitación en manipulación de alimentos
- Normativa Sanitaria

Para esto el proveedor deberá presentar un programa a Metro S.A. en un plazo máximo de un mes.

2.5.1.- 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.

2.5.2.- 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.

2.6.- Planes de contingencia

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 (Para Casinos de CCA Y TNP se cuenta con estanques de acumulación de agua. Metro S.A no cuenta con grupos electrógenos de respaldo eléctrico).
- Evacuación programada o no programada de la instalación
- Filtraciones por lluvias excesivas
- Sismos
- Incendios
- Fiscalizaciones externas

2.7.- Plan de Implementación del Servicio

El proveedor adjudicado deberá considerar el diseño de un plan de implementación para la puesta en servicio del contrato. Este documento deberá hacerlo llegar a Metro S.A., a más tardar, una semana después de recibida la carta de adjudicación. Como mínimo su contenido deberá incluir:

- Carta Gantt, identificando claramente actividades y plazos
- Coordinador general
- Gestión de recursos técnicos y humanos
- Logística de suministros y materias primas
- Entre otros

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

3.1.- De las Instalaciones

Metro cuenta con 7 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
CCA	Alameda N°1414, Santiago Centro	Es un edificio antiguo de carácter patrimonial, cuenta con sala de basura, bodegas, cocina, piso cerámica, 10 comedores cuya capacidad es de 240 personas.
TNP	Avda. Dorsal N°6252, Lo Prado	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	Se encuentra ubicado en el segundo piso, con muros de albañilería reforzada, cuenta con bodegas, cocina, dos comedores, capacidad para 60 personas.
TLO	Avda. Callejón Lo Ovalle N°192 San Miguel	Es de material sólido, cuenta con sala de basura, bodega, cocina, 2 comedores con capacidad para 50 personas.
TPA	Calle La Balanza N°1018, Puente Alto	Es de material sólido, cuenta con una bodega, sala de basura, cocina, 2 comedores con capacidad para 50 personas.
TCE	Salvador Allende 5198/Costanera norte del Ferrocarril s/n, Cerrillos	Es de material sólido con 380 m2, cuenta con cocina caliente, cocina fría, desconche, área de basura, lavado, cuarto de pre elaboración, cámaras de frío (Precámara, refrigeración y congelación), bodega, baños con vestidores de hombres y mujeres. Capacidad para 85 personas.
TLI (Próximamente)	Calle El Molino 2021, Quilicura	Es de material sólido, cuenta con bodegas de productos químicos, abarrotes, cámaras de frío (Pre cámara - Mantenimiento - Congelado), sala de basura, cuarto caliente y cuarto frío, sala de desconche o lavado y pre elaborado. También cuenta con vestidores con ducha con capacidad para 10 personas. Comedor con capacidad para 100 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. Metro S.A. entregará todos los casinos con la resolución sanitaria vigente.

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.

3.2.- 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). Las renovaciones y adquisiciones de nuevos equipos y mobiliario serán informadas al proveedor adjudicado.

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 correctamente 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 utilizarán para iniciar el servicio, el que podrá ser fiscalizado por Metro en cualquier periodo del contrato. Durante la ejecución del servicio, el proveedor deberá preocuparse de reponer oportunamente vajillas, vasos, platos, bandejas etc. para evitar quiebres de servicio. Además se deberá preocupar de recoger la vajilla utilizada desde los diferentes puntos donde se prestaron los servicios.
- Aseo y limpieza de los casinos incluyendo zonas altas (cielos, ventanas altas, rejillas de ventilación, paredes etc.) de comedores, zonas de producción y salas de basura.
- Sistemas de control de raciones
- Ornamentación y decoración de los casinos
- Balanza digital para el control gramaje en cada casino, la cual debe estar a la vista de cualquier comensal que quisiera pesar su plato.
- Prestar vajilla para reuniones extraordinarias

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 Mantención del Equipamiento que contenga al menos:

1. Mantención preventiva de los equipos incluyendo periodicidad y tipo (como por ejemplo limpieza, cambio de repuestos por desgaste, etc.)
2. Mantención correctiva de los equipos, producto de averías que surjan en su utilización
3. Mantención predictiva 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.

El proveedor deberá informar quien será el grupo especialista encargado de realizar las mantenciones de los equipos, el cual será aprobado previamente por Metro S.A. Los costos de las reparaciones y mantenciones de los equipos de Metro S.A. son de cargo del proveedor.

Metro S.A. administra los extintores de los recintos, sin embargo, el contratista tiene la responsabilidad de informar cualquier eventualidad que ocurriese con estos y dar las alertas necesarias.

- 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 y máquinas recomendadas por los fabricantes (ejemplo: pisos, pintura de muros, campanas de extracción, cámara desgrasadora entre otros). Además deberá informar al inicio del servicio y durante la ejecución del contrato, toda anomalía que estuviese fuera de normativa.

En aquellos casos que el mejoramiento evidencie problemas importantes por fallas en su funcionamiento, 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.

El proveedor podrá sugerir reparaciones y cotizaciones, las cuales serán evaluadas por Metro.

- 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). El costo de estos programas debe ser asumido por el contratista.

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 de 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 y salas. Metro S.A. no considerará segregación de desechos.

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.

3.4.- 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 (Anexos en 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 inalámbrico para comunicación externa, puntos de venta, en todos los casinos

3.5.- Del Personal

El proveedor debe contratar personal con al menos 2 años de experiencia, el cual será verificado por Metro.

Metro podrá solicitar cambio de personal si considera que no cumple perfil solicitado, esto durante toda la vigencia del contrato.

El traslado del personal del contratista hacia las instalaciones será de responsabilidad del proveedor.

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. Se debe indicar además cual es el rol específico de cada persona en cada recinto.

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, chef y maestro a cargo de la alimentación.

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

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 cual será entregado por Metro S.A.

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.

3.5.3.- 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.

3.5.4.- 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.

3.5.5.- 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 (\$3.000).

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

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 2 jornadas mensuales 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

4.1.- Evaluación del Servicio

Metro S.A. 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 Servicio de Almuerzo:

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

2. Cumplimiento Servicio Especiales:

- Cumplimiento Servicios Especiales (Promedio general a evaluación de solicitudes realizadas por tipo de servicio)
- Quiebre de inventario de materia prima que afecte el servicio
- Utilización de materia prima acorde al contrato
- Incumplimiento Servicios Especiales Directorio (hasta 1 reclamos)

3. Cumplimiento Salas de Colación:

- Cumplimiento Asistencia Salas de Colación en CCA y Talleres.
- Resultado Encuesta Trimestral a comensal con respecto a este ítem (Nota Promedio ≥ 4)

4. Cumplimiento Servicio de Cafetería:

- Cumplimiento Plan de Alimentos Saludables.
- Resultado Encuesta Trimestral a comensal con respecto a este ítem (Nota Promedio ≥ 4).

5. Cumplimiento del Servicio:

- Cumplimiento de POES (Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) evaluadas en inspecciones de Nutricionista.
- Cumplimiento de análisis microbiológicos evaluados en inspecciones de laboratorio.
- Inspecciones de Laboratorio (Alimentos, Manipuladores y Superficies).
- Índice rotación de personal inferior a 7% mensual.
- Cumplimiento programas de mantención de equipamiento e infraestructura de acuerdo a Gantt establecida.
- Cumplimiento a los Programas de Higiene y Sanitización.

6. Cumplimiento 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.

7. 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 (Cuestionario táctil). Esto solo se requiere en el CCA.
- Deberá incorporar encuesta para el servicio de coffee break nocturno.
- Protocolo de respuesta a reclamos atinentes del servicio e identificados, seguimiento y acciones correctivas.
- Libro de reclamos y sugerencias disponibles en cada instalación.

El cumplimiento de estos aspectos será considerado en la evaluación del servicio y si correspondiese, aplicará las multas establecidas en las Bases de Licitación, que está descrito en el siguiente cuadro para medición del servicio:

KPI CUMPLIMIENTO NIVEL DE SERVICIO				
ITEM	INDICADORES DE DESEMPEÑO	% CUMPLIMIENTO ACTUAL	% PONDERACION	MAXIMO CUMPLIMIENTO PONDERADO
1	CUMPLIMIENTO SERVICIO DE ALMUERZO	95%		
1.1	Cumplimiento en la programación del Menu por Casinos (De acuerdo a cumplimiento de visitas inspectivas)	90%	15%	14%
1.2	Quiebre de inventario de materia prima que afecten el servicio	98%		
1.3	Utilización de materia prima acorde al contrato	98%		
2	CUMPLIMIENTO SERVICIOS ESPECIALES	97%		
2.1	Cumplimiento Servicios Especiales (Promedio general a evaluación de solicitudes realizadas)	95%	15%	14%
2.2	Quiebre de inventario de materia prima que afecte el servicio	98%		
2.3	Utilización de materia prima acorde al contrato	98%		
2.4	Incumplimiento Servicios Especiales Directorio (hasta 1 reclamos)	95%		
3	CUMPLIMIENTO SALAS DE COLACIÓN	93%		
3.1	Cumplimiento Asistencia Salas de Colación en CCA y Talleres.	95%	15%	14%
3.2	Resultado Encuesta Trimestral a comensal con respecto a este ítem (Nota Promedio >=4)	90%		
4	CUMPLIMIENTO SERVICIO DE CAFETERÍA	93%		
4.1	Cumplimiento Plan de Alimentos Saludables	95%	10%	9%
4.2	Resultado Encuesta Trimestral a comensal con respecto a este ítem (Nota Promedio >=4)	90%		
5	CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO	93%		
5.1	Cumplimiento de POES (Prácticas Operativas Estandarizadas Sanitarias) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) evaluadas en inspecciones de Nutricionista METRO	94%	25%	23%
5.2	Cumplimiento de análisis microbiológicos evaluado en inspecciones de laboratorio	91%		
5.3	Inspecciones de Laboratorio			
	Alimentos	46%		
	Manipuladores	18%		
	Superficies	27%		
5.4	Índice rotación de personal inferior a 7% mensual	95%		
5.5	Cumplimiento programas de mantención de equipamiento e infraestructura de acuerdo a Gantt establecida	95%		
5.6	Cumplimiento a los programas de higiene y sanitización	90%		
6	CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD	100%		
6.1	Intoxicaciones alimentarias que generen sintomatología en los comensales	100%	15%	15%
6.2	Accidentes que afecten al cliente/usuario por responsabilidad del contratista	100%		
7	EVALUACIÓN DEL SERVICIO MEDIDO A TRAVÉS DE ENCUESTAS	90%		
7.1	Resultado Encuesta Trimestral a comensal (Nota Promedio >=4)	95%	5%	5%
7.2	Reclamos atinentes superior a tasa del 0,04% sobre base de 10.000 ticket, recibidos por escrito del servicio prestado	85%		
Cumplimiento Global Estándar o Esperado del Servicio			100%	95%

Adicionalmente, Metro S.A. 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 o término anticipado de ítems de servicio. 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.

4.2.- Reportes y Entregables

El proveedor adjudicado deberá entregar mensualmente (la primera semana del mes siguiente) la siguiente información.

1. Cantidad de raciones servidas (ticket), 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 siguientes al evaluado.

Esta información deberá ser entregada de acuerdo al formato requerido por Metro para su respectiva revisión.

El proveedor deberá considerar reuniones mensuales para revisar información y coordinación del servicio, esto incluye materias de prevención de riesgos, control de calidad, entre otros.

4.3.- Documentación para el pago de los servicios

El proveedor adjudicado, deberá presentar la semana siguiente al cierre de cada mes 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 y servicios especiales 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
- Además deberá presentar información de los servicios realizados en forma separada por conceptos de: Tickets de colación (Almuerzo estándar y colación fría); Servicios especiales (Almuerzo Directorio, Ejecutivo, Coffe Break y Servicio de salas de colación).

5.- Otros

5.1.- Incorporación nuevos casinos

En el transcurso del servicio Metro podrá incorporar nuevos casinos (extensiones de las Líneas 3 u otros). 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 3, entrega en diciembre 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.

Para este punto revisar Formularios 7.1, 7.2 y 7.3.

5.3 Sistema Control Ticket

El proveedor adjudicado deberá proporcionar un sistema informático para el control de tickets de casino el cual operará con tarjetas magnéticas (HID). Este sistema informático debe ser provisto por el proveedor adjudicado y Metro S.A. aportará las tarjetas de acceso utilizadas por su personal.

Será responsabilidad del proveedor prever compatibilidad entre su sistema y el Metro, disponiendo un sistema de lectura de las tarjetas sin perjudicarlas para el uso para el que fueron concebidas (Control de Accesos, Imagen, Identificación).

Cada vez que el usuario consuma un alimento validado en este sistema informático deberá proporcionar a lo menos la siguiente información:

- Fecha de consumo
- Lugar de Consumo
- Nombre de Usuario
- Hora

Además de generar una copia física de respaldo para el usuario.

Esta plataforma deberá poder exportar los datos de consumo de los trabajadores al sistema de RRHH de Metro, información con la cual se gestionan los descuentos internos a los trabajadores por concepto de casino.

De esta forma, el sistema debe permitir la generación de reportes parametrizables por casino, rango de fechas, etc.

Los puntos necesarios para la conexión de los equipos a la red corporativa serán provistos por Metro.

El sistema debe considerar terminales de autoservicio que integre el control del casino, lector de código de barra e impresión del vale de servicio.

La solución deberá considerar un sistema de contingencia en caso de pérdida de conectividad con el servidor central o corte de energía (UPS).

La mantención preventiva y correctiva de este sistema será de cargo del proveedor, así como asegurar su correcto funcionamiento.

Respecto a la seguridad e integridad, el sistema deberá proveer manejo de privilegios de acceso diferenciado por perfil o rol de usuario.

La instalación física de los equipos no puede afectar negativamente la infraestructura del recinto. Por lo tanto, dentro del listado de equipamiento aportado por el proveedor, debe informar el tipo de conexión eléctrica y de agua correspondiente.

La plataforma debe estar 100% operativa al momento de la puesta en marcha del servicio.

Para las ventas en la cafetería el proveedor deberá contar con sistema de pago en efectivo y red compra. La información del consumo de estos productos debe estar disponible para Metro.

5.4 Reintegro de las Dependencias

Las dependencias que hubieren sido entregadas al proveedor deberán ser reintegradas a Metro S.A. durante el último mes de vigencia del contrato, sin afectar la normal prestación de los servicios.

Los bienes muebles fijos, especies, instalaciones y mejoras que el proveedor hubiere incorporado podrán ser retirados por éste, siempre que se puedan separar del inmueble o de las respectivas instalaciones y que ello no ocasione detrimento alguno en el inmueble mismo. Si ello no fuera posible,, quedarán a beneficio de Metro S.A. sin costo.

5.5 Libros de Control

Con el objeto de llevar constancia escrita del desarrollo de los servicios, el proveedor deberá mantener 3 libros foliados en cada casino, desde la fecha de iniciación de las actividades, con el siguiente detalle:

- **Libro de Mantención:**

Se registrarán todos aquellos hechos que tengan relación con mantenciones, fumigaciones, sanitizaciones y otros temas relevantes. El supervisor o Administrador de cada casino, será el responsable de registrar estos hechos y mantener el libro actualizado.

- Libro de Sugerencias/Reclamos:
De uso libre para los usuarios del servicio.

- Libro de Inspección:
De uso de los fiscalizadores internos o externos.

El proveedor será el responsable de mantener estos libros en buenas condiciones y disponibles para su uso. Metro podrá consultar estos libros con la periodicidad y oportunidad que estime conveniente.

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 80 kcal.

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.). 2 alternativas deben ser vegetales mixtos, 2 alternativas deben ser vegetales simples y al menos 2 de ellas 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

Alternativa 1. Debe tener alrededor de 600 a 660 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.

Alternativa 2. Debe tener alrededor de 600 a 660 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, TSE, TLL Y TCE. En CCA el hipocalórico se entregará en sistema dirigido 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.

Ítem	Nº de alternativas diarias	Tipos	Características y ejemplos	Consumo por persona
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 450 a 500 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 (Pastelería): 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. Se podrán utilizar postres pre-elaborados, privilegiando los elaborados en Casinos.
- 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 envasada

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.
-
- **Ensalada:** Compuesta por verduras con cortes especiales y dressing especial en recipiente aparte.
-

Postre: Postre: Mix de frutas con cortes especiales (como naranja al vivo, van dicke, etc.) acompañado de asa 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	TALLERES
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	3 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	CCA	TALLERES
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 • Tapapecho • Vacuno Ganso 	1 vez / cada 15 días	1 vez / cada 15 días
Carne vacuno picada <ul style="list-style-type: none"> • Posta negra • Posta rosada • Posta paleta • Pollo ganso • Tapapecho • Vacuno Ganso 	1 vez / cada 15 días	1 vez / cada 15 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 	1 vez / cada 15 días	1 vez/ cada 15 días

Producto	CCA	TALLERES
<ul style="list-style-type: none"> Solomillo 		
Cerdo picado <ul style="list-style-type: none"> Pulpa Lomo extramagro 	1 vez/ cada 15 días	1 vez/ cada 15 días
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas) <ul style="list-style-type: none"> Reineta Merluza Salmón 	1 vez/ cada 15 días	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
Pavo entero o picado <ul style="list-style-type: none"> Pechuga 	1 vez/ cada 15 días	1 vez/ cada 15 días
Huevo	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	CCA	TALLERES
Arroz	2 veces /sem	2 veces /sem
Quínoa	1 vez/ cada 15 días	1 vez /cada 15 días
Papas	1 o 2 veces /sem	2 veces /sem
Masas (spaguetti corbatitas etc.)	1 o 2 veces/sem	1 o 2 veces /sem
Verduras	3 veces / sem	2 veces / sem
Leguminosas	1 vez /sem	2 veces / sem

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

POSTRES:

Producto	CCA	TALLERES
A base de Masas (Pastelería)	Diario	Diario
Postres de Leche	3 veces / sem	3 veces /sem
Helado	2 veces /sem	1 vez /sem
A base de frutas	3 veces /sem	3 veces /sem
A base de Jalea / Jalea Light	2 veces /sem	2 vez /sem
A Postre libre de azucar	Diario	Diario

Producto	CCA	TALLERES
Frutas Natural entera	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 	1 veces /sem	1 vez /sem
Atún al agua (en remplazo de pescado)	2 vez /sem	1 vez/ sem
Pollo entero o picado <ul style="list-style-type: none"> • Pechuga Filetillo • Pechuga entera deshuesada 	2 veces /sem	1 vez /sem
Pavo entero o picado <ul style="list-style-type: none"> • Pechuga 	1 vez /sem	1 vez /sem
Huevo <ul style="list-style-type: none"> • Hervido 	2 veces /sem	1 vez /sem
Lácteos Descremados <ul style="list-style-type: none"> • Quesillo 	2 vez /sem	1 vez /sem

- **Acompañamientos:**

Producto	CCA	TALLERES
Quínoa	1 vez /cada 15 días	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	CCA	TALLERES
Carne vacuno entera	150 grs.	150 grs.
Carne vacuno picada	120 grs.	120 grs.
Carne vacuno molida	100 grs.	120 grs.
Cerdo entero	150 grs.	150 grs.
Cerdo picado	120 grs.	120 grs.
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas)	180 grs.	180 grs.
Atún al agua o Mariscos (Drenado)	100 grs.	100 grs.
Pollo	160 grs.	160 grs.
Pollo con hueso	200 grs.	200 grs.
Pavo entero o picado	160 grs.	160 grs.
Huevo	100 grs. (2 unidades)	100 grs. (2 unidades)
Queso (Para legumbres)	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	CCA	TALLERES
Arroz	200 grs.	250 grs.
Arroz en legumbres	10 grs.	10 grs.
Quínoa	120 grs.	120 grs.
Papas	200 grs.	250 grs.
Farináceos	200 grs.	250 grs.
Leguminosas	200 grs.	250 grs.
Verduras Guisadas	200 grs.	200 grs.

POSTRES

Producto	Gramaje (cocido)
A base de Masas (Pastelería)	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 drenado (en remplazo de pescado)	100 grs.

Producto	Gramaje
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) cocido	100 Grs.
	Pechuga pollo cocido	100 Grs.
	Pavo cocido	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	250 Grs.	200 Grs.
Cerdo entero		
• Solomillo	250 Grs.	200 grs.
Pescado fresco: (fileteado y sin espinas)		
Albacora	300 Grs.	250 Grs.
Salmón	300 Grs.	250 Grs.

Producto	Directores	Ejecutivos
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	UBICACIÓN	EQUIPO
1	CCA	HORNO COMBINADO OPPICI + ABLANDADOR
1	CCA	COCINA 8 PLATOS
1	CCA	REFRIGERADOR BIG COOK N°19
1	CCA	REFRIGERADOR FRIOCORP N°18
1	CCA	REFRIGERADOR IMAGE N°17
1	CCA	MESÓN REFRIGERADO VENTUS
1	CCA	MESÓN REFRIGERADO TURBO AIR
1	CCA	MESÓN REFRIGERADO VENTUS 11
1	CCA	REFRIGERADOR S/M 8
1	CCA	CAMPANA INDUSTRIAL ACERO INOX
1	CCA	CAMPANA INDUSTRIAL BIGGI
1	LO OVALLE	CONGELADOR CHICO TAPA VIDRIO
1	LO OVALLE	HORNO GAS
1	LO OVALLE	REFRIGERADOR TURBO AIR
1	LO OVALLE	COCINA INDUSTRIAL A GAS 4 PLATOS
1	LO OVALLE	BAÑO MARIA
1	LO OVALLE	CAMPANA EXTRACTORA VAPORES
1	SAN EUGENIO	BAÑO MARIA N°1 ELECTRICO
1	SAN EUGENIO	CAMPANA EXTRACTORA VAPORES
1	PUENTE ALTO	HORNO 2 CAMARAS
1	PUENTE ALTO	COCINA 4 PLATOS
1	PUENTE ALTO	BAÑO MARIA N°1
1	PUENTE ALTO	CAMPANA EXTRACTORA VAPORES
1	NEPTUNO	HORNO COMBINADO EKA 11 G1/1 + ABLANDADOR
1	NEPTUNO	COCINA 8 PLATOS
1	NEPTUNO	REFRIGERADOR TURBO AIR
1	NEPTUNO	CONGELADOR SAVORY
1	NEPTUNO	BAÑO MARÍA N°1 4 DEPOSITOS
1	NEPTUNO	BAÑO MARÍA N°2 4 DEPOSITOS
1	NEPTUNO	CAMPANA EXTRACTORA VAPORES
1	CERRILLOS	REFRIGERADOR 1 OPICCI 1 PUERTA
1	CERRILLOS	REFRIGERADOR OPICCI 4 PUERTA
1	CERRILLOS	FREIDORA
1	CERRILLOS	HORNO N°1 RATIONAL (OPPICI)
1	CERRILLOS	PLANCHA
1	CERRILLOS	BASCULAR (SIN USO)
1	CERRILLOS	COCINA 4 PLATOS
1	CERRILLOS	CONGELADORA MIMET OPICCI
1	CERRILLOS	REFRIGERADOR OPICCI 2 PUERTA
1	CERRILLOS	LAVAVAJILLA OPICCI
1	CERRILLOS	SALA BAR N°1
1	CERRILLOS	BAÑO MARIA N°1
1	CERRILLOS	PASS THROUGH 1
1	CERRILLOS	HERVIDOR 1
1	CERRILLOS	PEROL SOPA
1	POR DEFINIR	PLANCHA LISA A GAS
1	POR DEFINIR	BASE REFRIGERADA CON CAJONES
1	POR DEFINIR	COCINA 4 QUEMADORES A GAS
*Todo el equipamiento de Taller Los Libertadores es propiedad de Metro S.A. y comprende lo mismo que taller Cerrillos		

Anexo N°4. LUGARES DEL SERVICIO COFFEE BREAK NOCTURNO

Estaciones terminales donde se podrá requerir el Servicio:

Tabla 1		
LÍNEA	NOMBRE	COMUNA
1	SAN PABLO	PUDAHUEL
1	PAJARITOS	PUDAHUEL
1	MANQUEHUE	LAS CONDES
1	LOS DOMINICOS	LAS CONDES
2	VESPUICIO NORTE	HUECHURABA
2	LA CISTERNA	SAN MIGUEL
3	LOS LIBERTADORES	RECOLETA
4	VICENTE VALDES	LA FLORIDA
4	VICUÑA MACKENNA	LA FLORIDA
4	PLAZA DE PUENTE ALTO	PUENTE ALTO
4	TOBALABA	PROVIDENCIA
5	PLAZA MAIPU	MAIPU
5	PUDAHUEL	PUDAHUEL
5	BAQUEDANO	PROVIDENCIA
6	CERRILLOS	CERRILLOS
*Nota: Lugares propuestos pueden variar de acuerdo a las necesidades de las diferentes líneas, lo que será informado oportunamente.		

Tabla 2			
Zona A (Poniente-Norte)		Proponente Zona B (Oriente-Sur)	
Zona	Cantidad	Zona	Cantidad
Pudahuel	3 lugares a cubrir	Las Condes	2 lugares a cubrir
Maipú –San Miguel y Cerrillos	3 lugares a cubrir	La Florida	3 Lugares a Cubrir
		Puente Alto	2 lugares a cubrir
Recoleta	1 lugar a cubrir	Ñuñoa y Providencia	2 lugares a cubrir
TOTAL ZONA A	7 Estaciones	TOTAL ZONA B	9 Estaciones

