



Ministerio  
**del Interior**

# ANEXO III PAUTAS OPERACIÓN



***CONTRATO DE PARTICIPACIÓN  
PÚBLICO - PRIVADA***

***Pautas de Operación***

***Licitación Pública Internacional***

***N° LP 26-2022***

***Centro de Rehabilitación con tres Unidades de  
Internación de Personas Privadas de Libertad  
(UIPPL) N° 27, 28 y 29***

# Contenido

## 1. PROGRAMA DE OPERACIÓN

## 2. POLÍTICAS RECTORAS

2.1 Coordinación y control de tareas

2.2 Operativa del Centro

2.3 Personal de la Sociedad Contratista

2.4 Contratación de las PPL

2.5 Capacitación del personal del INR

## 3. SERVICIOS OBLIGATORIOS

3.1 Aspectos generales de los servicios obligatorios

3.2 Operación en modo degradado

3.3 Procedimientos para requerir atención frente a fallas

3.4 Medidas para asegurar la continuidad del servicio

## 4 . SERVICIO DE MANTENIMIENTO

4.1 Aspectos generales del servicio de mantenimiento

4.1 a Mantenimientos programados

4.1.b Mantenimiento reactivo

4.1.c Requerimientos de reposición

4.1.d Requerimientos de información

4.2 Mantenimiento de la infraestructura y de áreas exteriores

4.2.a Descripción general del servicio

4.2.b Requerimientos del mantenimiento programado

4.3 Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad

4.4 Mantenimiento del Equipamiento Estándar

## 5. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

5.1 Equipamiento y modalidad de servicio

- 5.2 Tipos de dietas
- 5.3 Requerimientos nutricionales y energéticos
- 5.4 Requerimientos del personal
- 5.5 Mecanismos para el control del servicio de alimentación
- 6. SERVICIOS DE ECONOMATO Y VENTA DE ARTÍCULOS DE ALMACÉN
  - 6.1 Aspectos generales del servicio
  - 6.2 Descripción del servicio
  - 6.3 Funcionamiento operativo
- 7. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS
  - 7.1 Aspectos generales del servicio
  - 7.2 Descripción del servicio
  - 7.3 Requerimientos generales de funcionamiento
  - 7.4 Requerimientos específicos del servicio
  - 7.5 Horarios de prestación de los servicios
- 8. SERVICIO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS
- 9. SOFTWARE DE CONTROL
  - 9.1 Requerimientos funcionales
  - 9.2 Reportes del sistema informático
  - 9.3 Perfiles de usuarios, derechos y responsabilidades
  - 9.4 Sistema de emergencia para el software de control

## **PAUTAS DE OPERACIÓN**

Las Pautas de Operación refieren a los aspectos que debe considerar la Sociedad Contratista para elaborar y ejecutar el Programa de Operación, con el fin de asegurar los estándares y niveles de servicios exigidos en el Contrato.

### **1. PROGRAMA DE OPERACIÓN**

El Programa de Operación deberá referirse a los servicios obligatorios y de mantenimiento indicados en el presente Documento.

Deberá describir la forma en que prestará los servicios contemplando:

- a.** Dotación de personal para la prestación de los servicios obligatorios y su organización.
- b.** Descripción y características principales de cada uno de los servicios.

La Sociedad Contratista deberá entregar al Supervisor del Contrato el Programa de Operación en un plazo de 12 meses, previo a la solicitud de Puesta en Servicio de la obra. El Programa incluirá:

- i. La planificación de actividades asociadas a todo el periodo de Operación del Contrato
- ii. El Plan anual de operación que incluirá:
  - El Plan anual de mantenimiento programado
  - Plan anual de remplazo por Ciclo de Vida
- iii. El manual de operaciones.
- iv. Una Guía de usuario

La Sociedad Contratista prepara y actualiza anualmente el Plan de Mantenimiento Programado (que forma parte del Programa de Operación) y lo entrega a la Supervisión del Contrato para revisión antes del inicio de diciembre de cada año.

El manual de operaciones estará diseñado como una herramienta de capacitación e instrucción interna (procedimientos, instructivos, planes de calidad, etc.) de uso exclusivo de la Sociedad Contratista y su personal (PPL o regular). El manual de operaciones incluirá el Plan de contingencia frente a eventos críticos.

Dicho manual podrá ser modificado libremente por la Sociedad Contratista, quien deberá notificar a la Supervisión del Contrato cuando así proceda. No obstante, cuando las modificaciones incidan en aspectos específicos del funcionamiento penitenciario deberán contar con la aprobación de la Supervisión del Contrato.

El primer plan anual detallará mensualmente las tareas e intervenciones previstas para ese periodo, que aplicará a los meses desde la puesta en servicio hasta el 31 de diciembre del primer Año de Operación.

En un plazo no superior a los 180 Días de recibido el Programa de Operación, el Supervisor del Contrato notificará a la Sociedad Contratista la aceptación u observaciones a dicho documento. Si el

Supervisor del Contrato efectuara observaciones, la Sociedad Contratista tendrá un plazo de 15 Días, contados desde la notificación de las observaciones, para el reintegro del Programa corregido.

El incumplimiento de esta obligación para el primer Programa de Operación originará que no se otorgue la autorización para la Puesta en Servicio del Centro de Rehabilitación.

A partir del segundo año calendario de Operación y hasta la extinción del Contrato, la Sociedad Contratista deberá hacer entrega al Supervisor del Contrato del Plan anual correspondiente al Programa de Operación para el año calendario siguiente, a más tardar el último día del mes de setiembre del año anterior. El Supervisor del Contrato notificará a la Sociedad Contratista en un plazo no mayor a 60 Días la aceptación u observaciones a dicho documento. Si el Supervisor del Contrato no se pronuncia en ese plazo, se entenderá aceptado el Plan anual. Si el Supervisor del Contrato efectuara observaciones, la Sociedad Contratista tendrá un plazo de 15 Días, contados desde la notificación de las observaciones, para el reintegro del Plan corregido.

Si persisten las observaciones al Plan Anual respectivo más allá del 31 de diciembre del año en el que se presentó, seguirá rigiendo el plan anual vigente.

La Sociedad Contratista deberá presentar una Guía de usuario para el personal de la APC en los mismos plazos que rigen para la presentación del manual de operaciones. Se actualizará cuando haya cambios que lo justifiquen, de acuerdo con el Supervisor del Contrato.

## **2. POLÍTICAS RECTORAS**

### **2.1 Coordinación y control de tareas**

La Sociedad Contratista interactuará como norma general con el Supervisor del Contrato, pudiendo en aspectos concretos, realizar coordinaciones con el Administrador de Áreas Comunes. Se deberá realizar una recorrida mensual en conjunto la Sociedad Contratista con el Supervisor del Contrato.

La Sociedad Contratista desarrollará en coordinación con el Instituto Nacional de Rehabilitación los procedimientos de seguridad que regirán en la operación del Centro de Rehabilitación.

La coordinación con el Supervisor del Contrato será:

- En caso de intervención o incidente en Evento crítico.
- En caso de una solicitud de intervención, alarma, o un reclamo del usuario registrado en el Software de control.
- Otras situaciones en las que se requiera una gestión conjunta.

La coordinación con el Administrador de Áreas Comunes será en:

- Control de acceso a personal de la Sociedad Contratista o sus subcontratistas.
- Apoyo a la Sociedad Contratista en la coordinación con la vigilancia de las PPL que realicen trabajos para la misma.

Las actividades de Mantenimiento y prestación de servicios por parte de la Sociedad Contratista se deben realizar en completa coordinación con el Supervisor del Contrato, de forma tal de no exponer a riesgos innecesarios al personal ejecutor de la actividad. De acuerdo a este criterio se limitará el tiempo máximo de permanencia en ciertas áreas del Centro, que se consideren críticas.

Al realizar actividades de Mantenimiento programado en sectores de alojamiento, la permanencia dentro de estos será preferentemente en compañía de personal del Instituto Nacional de Rehabilitación.

El personal de la Sociedad Contratista contará con un registro detallado de tiempos de espera, tiempos de trayectos y tiempos de ejecución en la realización de las actividades de Mantenimiento.

## **2.2 Operativa del Centro**

El Administrador de Áreas Comunes deberá señalar a la Supervisión del Contrato las autorizaciones y restricciones para la realización de los diferentes servicios. También señalará a la Supervisión del Contrato las posibles anomalías detectadas en el funcionamiento de equipos e instalaciones.

Corresponderá al Administrador de las Áreas Comunes garantizar la vigilancia para que el personal de la Sociedad Contratista realice la normal y oportuna ejecución de su actividad, de tal forma que deberá destinar personal para vigilar las áreas de Zona Interna en que se ejecuten trabajos.

Para el ingreso de personal y vehículos de la Sociedad Contratista y de sus eventuales subcontratistas, repuestos, insumos, combustibles, equipos y maquinarias necesarios para la prestación de los Servicios, el Administrador de Áreas Comunes deberá otorgar las facilidades para el control e ingreso expedito.

Corresponderá al Administrador de Áreas Comunes ejercer el rol de vigilancia durante el traslado de los internos desde y hacia los lugares que deban desarrollar actividades propias de los Servicios.

Los proveedores que abastezcan a la Sociedad Contratista deberán dejar los insumos que traigan en un depósito de la Sociedad Contratista, ubicado en el sector externo de la franja de seguridad, debiendo luego la Sociedad Contratista ingresar los mismos a través de un scanner para bultos grandes. La Sociedad Contratista deberá prever un vehículo en la zona interna para que efectúe los desplazamientos necesarios con los insumos dentro de la zona interna.

## **2.3 Personal de la Sociedad Contratista**

El personal de la Sociedad Contratista deberá estar en todo momento uniformado, de forma de ser identificable en relación a los internos, así como a los funcionarios del INR.

La Sociedad Contratista deberá presentar un listado con el personal que trabajará a su cargo, para su autorización por parte de la Supervisión del Contrato. La misma contendrá los datos de nombres, profesión u oficio, antecedentes personales y laborales. También se deberá contar con los horarios que cumplirá ese personal, las responsabilidades y tareas asignadas.

La Sociedad Contratista contará en el Centro con un equipo estable de dotación de planta, el que trabajará en horario a proponer por la Sociedad Contratista, según la legislación laboral vigente.

Corresponderá a la Sociedad Contratista instruir a su personal interno y externo respecto al correcto uso de herramientas y utensilios, desde una perspectiva del oficio específico y prevención de accidentes, para lo cual deberá contar con un procedimiento de control de estas herramientas, así como también del lugar donde se almacenen, el que deberá ser diseñado de manera que facilite el control visual y físico por su parte.



## **2.4 Contratación de las PPL**

Los Servicios que brindará la Sociedad Contratista generarán oportunidades para los PPL, pudiendo dar capacitación y trabajo, ya sea en las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura, del Equipamiento Estándar, de Aseo y la Cocina. En estas actividades se deberán utilizar diversos utensilios y herramientas que por su naturaleza pueden ser consideradas como armas dentro y fuera de las áreas de trabajo, por lo que el control de su uso e inventario, por parte de la Sociedad Contratista, será materia de alta relevancia.

Los PPL que participen en las actividades de mantenimiento y servicios recibirán capacitación técnica y en prevención de riesgos por parte de la Sociedad Contratista.

El Administrador de Áreas Comunes cumplirá el rol de control y apoyo a la Sociedad Contratista, disponiendo de funcionarios de vigilancia cuando sus normativas y procedimientos así lo indiquen. El Administrador de Áreas Comunes dispondrá la coordinación con las Unidades de PPL para establecer al personal para la vigilancia de estos PPL, su selección se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

## **2.5 Capacitación del personal del INR (copiado del proyecto de contrato)**

Previo al inicio del período de Marcha blanca, la Sociedad Contratista deberá capacitar al personal del Instituto Nacional de Rehabilitación designado para ejercer sus funciones en el Centro, en el uso tanto de la infraestructura construida como del equipamiento instalado. El objetivo del programa de capacitación será que la totalidad del personal conozca el funcionamiento de manera de asegurar su correcta operación y participar en las actividades de planificación y coordinación a que convoque la APC.

## **3. SERVICIOS OBLIGATORIOS**

La Sociedad Contratista proveerá los siguientes servicios :

- Mantenimiento de la infraestructura y de áreas exteriores Seguridad (incluyendo la seguridad contra incendios)
- Mantenimiento del Equipamiento de Seguridad
- Mantenimiento del Equipamiento Estándar
- Alimentación
- Economato y venta de artículos de almacén
- Aseo y Control de plagas
- Gestión de residuos.
- Software de Control
- Realizar las gestiones necesarias para Obtener la vigencia del trámite de autorización de la Dirección Nacional de Bomberos, conforme a la normativa en vigencia y su correspondiente renovación.

### 3.1 Aspectos generales de los Servicios obligatorios

Una vez iniciada la etapa de Operación del Centro, la Contratista deberá proporcionar los servicios obligatorios indicados.

### 3.2 Operación en Modo Degradado

Corresponde a la operación recomendada por el especialista de mantenimiento en espera de una solución definitiva, a anomalías detectadas en el funcionamiento de los sistemas.

Esta operación siempre es temporal y acordada con el Supervisor del Contrato, quien autorizará el tiempo para lograr una solución definitiva de acuerdo a los antecedentes proporcionados por la Sociedad Contratista y en espera de alguno de los siguientes eventos:

- Obtener las autorizaciones internas para realizar la reparación
- Disponer de condiciones favorables para realizar la reparación
- Adquirir los repuestos necesarios en el comercio local
- Importar los repuestos necesarios
- Esperar el mantenimiento regular programado

El Supervisor del Contrato, en base a los antecedentes aportados por la Sociedad Contratista, podrá autorizar un plazo mayor al convenido para la solución definitiva.

### 3.3 Procedimientos para requerir atención frente a fallas

**Eventos de servicio:** Serán ingresados al Software de Control y autorizados por la Supervisión del Contrato.

**Eventos críticos:** Se define como cualquier hecho que altere el buen funcionamiento de la instalación y ponga en riesgo a las personas.

Este nivel de riesgo será definido por el Supervisor del Contrato quien notificará inmediatamente a la Sociedad Contratista.

La Sociedad Contratista atenderá requerimientos de Mantenimiento de la Infraestructura y de Seguridad ya sea que estos requerimientos surjan en horario hábil o fuera del horario normal de servicio, en alguno de los siguientes casos:

- Cortes de suministro de energía eléctrica.
- Cortes de suministro de agua potable o daño en el alcantarillado.
- Daños o surgimiento de condiciones inseguras, que vulneren la seguridad del Centro.
- Rotura de red de gas.
- Restitución de redes al término del control de emergencias tales como incendio o inundación.

Para este efecto la Sociedad Contratista deberá contar con un Plan de Contingencia, así como los recursos necesarios y el correspondiente personal calificado, equipos, herramientas, materiales y repuestos para dar respuesta según el Anexo I, Retribución de la Sociedad Contratista, ítem A.3.

La Contratista atenderá requerimientos de servicios de aseo no programados, en horarios hábiles, cuando surjan imprevistos o algún evento que sea considerado como una urgencia.

En la eventualidad de que aparezcan focos de infección, de insectos, ratas o similares, el Contratista realizará un trabajo de sanitización y control de plagas, de acuerdo a la naturaleza del foco infeccioso, en el transcurso máximo de 24 horas de haber tomado conocimiento de la situación

### **3.4 Medidas para asegurar la continuidad del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento asegurará la operatividad y funcionalidad de los equipos e instalaciones, según los estándares exigidos en el Anexo I, durante el período de Operación, en la medida que los elementos que alcanzan el término de su vida útil, definida por el fabricante, son reemplazados previa evaluación de su estado y funcionamiento.

Cada anomalía reportada por la Supervisión del Contrato será evaluada en conjunto con la Sociedad Contratista. Si el desperfecto afectase la operatividad y funcionalidad de instalaciones críticas de alguna Unidad de PPL, será atendida dentro de las siguientes 24 horas desde recibida la notificación por el Servicio de Mantenimiento.

En el caso del Equipamiento de Seguridad, será atendida dentro de las siguientes 12 horas desde recibida la notificación y para el resto del Equipamiento de Seguridad clasificado como no crítico, se deberá reponer en un plazo máximo de 48 horas.

En los demás casos, la Sociedad Contratista deberá informar el plazo necesario para corregir la falla, lo cual será evaluado por el Supervisor del Contrato quien informará a la Sociedad Contratista de su decisión y el plazo final otorgado para corregir la mencionada falla.

En esta intervención de mantenimiento se determinará la acción a seguir, siendo éstas las posibilidades:

- Reemplazar el componente defectuoso usando repuesto existente en depósitos de la Contratista.
- Reparación en el lugar.
- Reparación en taller.
- Requerir el soporte de un subcontratista.
- Recomendar una operación degradada en espera de la solución definitiva.

Por otra parte, el Servicio de Mantenimiento dispondrá de las estructuras de apoyo funcional suficientes, las que contarán con las herramientas para dar el soporte técnico y la logística que el servicio requiere.

Para atender necesidades inmediatas referentes al Equipamiento de seguridad, la Sociedad Contratista deberá disponer de algunas unidades y/o componentes para atender necesidades urgentes en estos equipos/instalaciones.

## **4. SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

### **4.1 Aspectos generales del servicio de mantenimiento**

El plan anual de mantenimiento, deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Programa(s) de Trabajo
- Actividades de Mantenimiento programado
- Detalle de Trabajos de Mantenimiento programado
- Propósito de los Trabajos de Mantenimiento programado
- Descripción del Servicio de Mantenimiento
- Reposición o Reemplazo del equipamiento o sistemas de seguridad por cumplimiento de la vida útil.
- Procedimiento para el reemplazo de partes y componentes encontrados con falla durante las actividades de Mantenimiento programado.
- Detalle de los equipos a ser mantenidos con indicación de las actividades generales que serán desarrolladas en cada uno de ellos.
- Actividades de Mantenimiento reactivo.

Las reparaciones menores podrán ser realizadas en el mismo lugar donde se produce la falla, en cambio las reparaciones mayores y/o mantenimientos correctivos, podrán ser realizados fuera del Centro, siempre y cuando la Sociedad Contratista adopte las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio que prestaba el elemento a reparar.

En general en todas las reparaciones que se hagan, deberán emplearse equipos de prueba, herramientas, repuestos e insumos de primera calidad teniendo primera importancia el seguir las recomendaciones del fabricante de los equipos y sistemas.

Los repuestos a ser empleados por la Sociedad Contratista, deberán ser originales de fábrica. En caso de no ser posible el uso de repuestos originales, la Sociedad Contratista deberá justificar las razones y proponer los cambios de acuerdo a lo recomendado por el fabricante de los equipos, estos cambios serán sometidos a la aprobación del Supervisor del Contrato.

La Sociedad Contratista deberá contar con un depósito en el establecimiento que contenga los elementos y dispositivos críticos que haya identificado en su Oferta Técnica, a modo de emplearlos para reemplazo inmediato. La cantidad de elementos y dispositivos críticos mantenidos en depósito, no podrá ser inferior al 10% de dichos elementos.

### **Requerimientos generales para asegurar el funcionamiento de los Sistemas Críticos de Infraestructura y Equipamientos**

Para asegurar la continuidad de los Servicios de Mantenimiento, la Contratista deberá establecer tres ejes claves que deberán asegurar una reacción oportuna frente a eventuales contingencias: recursos humanos, repuestos y materiales, apoyo de empresas externas.

a) Recursos Humanos

La Sociedad Contratista deberá contar en el Centro de Rehabilitación, con personal responsable para atender adecuadamente las actividades de mantenimiento.

Un Supervisor de Mantenimiento deberá permanecer en turno de llamada para enfrentar eventuales contingencias durante los horarios no cubiertos.

Ante la imposibilidad de otorgar el Servicio de Mantenimiento debido a razones relacionadas con el personal, la Sociedad Contratista pondrá en marcha lo establecido en el Plan de Contingencia respecto del personal, que en lo central contempla el uso de subcontratistas previamente calificados por la Sociedad Contratista y acreditados ante el Supervisor del Contrato.

b) Equipamiento, Materiales y Repuestos de Respaldo

La Sociedad Contratista mantendrá en forma permanente un stock de repuestos, materiales e insumos suficientes para cubrir las necesidades de Operación. Para el almacenamiento de dicho stock la Sociedad Contratista contará con un depósito en el Centro de Rehabilitación.

c) Empresas Subcontratistas

La Sociedad Contratista podrá establecer subcontratos con empresas previamente seleccionadas de diferentes especialidades para casos que, por su complejidad o capacidad de respuesta, no se puedan atender de manera interna.

#### **4.1.a Mantenimiento Programado**

Se efectuarán actividades de Mantenimiento programado en dependencias y equipos, en función de la periodicidad estipulada en el Plan Anual de Mantenimiento.

La Sociedad Contratista contará con un Software de Control, que permitirá llevar un control del Mantenimiento programado y reactivo según la plataforma tecnológica descrita en el Punto 9. A este software accederán las personas que la Sociedad Contratista designe, para recibir y gestionar los Eventos de Servicio. La organización del ingreso al sistema de dichos Eventos de Servicio, estará a cargo de la Supervisión del Contrato.

#### **4.1.b Mantenimiento Reactivo**

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Reactivo en conjunto con las actividades de Mantenimiento Programado en las dependencias y equipos, conforme a los respectivos Eventos de Servicio y se desarrollarán en función de las prioridades dispuestas por el Supervisor del Contrato.

Se efectuarán actividades de Mantenimiento Reactivo o de emergencia, cuando se produzcan situaciones de contingencia que afecten el funcionamiento del recinto o pongan en riesgo la integridad de las dependencias e instalaciones. Será el Supervisor del Contrato en conjunto con la APC quien determine el carácter de la contingencia, de acuerdo a su naturaleza. Éstas podrán ser realizadas bajo carácter de

emergencia, y será el Supervisor del Contrato quien determine dicho carácter y solicite intervenciones fuera del horario normal de trabajo. Comprenderán:

- Identificación de la falla o avería.
- Puesta en servicio o modificación de la instalación o sistema.
- Chequeo de su buen funcionamiento.

La solución aplicada podrá tener el carácter de paliativa, provisoria o permanente, privilegiando que la solución que se implemente sea de carácter permanente en la medida de lo posible. De todas formas, en caso de requerir implementarse una solución de carácter paliativo o provisorio, la Sociedad Contratista deberá informar el plazo en el que se implementará la solución definitiva.

#### **4.1.c Requerimientos de Reposición**

Plan Anual de reemplazo por Ciclo de vida: Se efectuará la reposición de elementos fungibles, cuando estos hayan cumplido su vida útil de servicio, según recomendaciones del fabricante.

#### **4.1.d Requerimientos de Información**

Generar información completa y fidedigna del estado de dependencias y equipos, en forma de informes, los que serán presentados a la Supervisión del Contrato mensualmente, de manera escrita y electrónica, a través de la Plataforma Tecnológica.

### **4.2 Mantenimiento de la Infraestructura y de áreas exteriores**

#### **4.2.a Descripción General del Servicio**

El Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura tiene por finalidad mantener en buen estado físico y funcional los edificios y recintos, sus instalaciones y obras complementarias, y espacios exteriores, correspondientes al Centro de Rehabilitación, de manera que las condiciones de seguridad y operación sean normales durante todo el período que dure el Contrato.

Las actividades de Mantenimiento de la Infraestructura se efectuarán de acuerdo a los planes y programas de actividades establecidos en el Programa de Operación.

De igual forma la Sociedad Contratista podrá proponer mejoras en los servicios, ya sea por la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, las cuales podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura.

Todas las actividades del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura se desarrollarán bajo los conceptos de seguridad penitenciaria.

Las labores de mantenimiento que se realicen sobre la Infraestructura, deberán cumplir con la normativa vigente, considerando las recomendaciones de los fabricantes de los equipos y la experiencia recogida por el Servicio de Mantenimiento durante la Operación.

Los criterios y normas técnicas adoptadas para la elaboración de los programas y la ejecución del Servicio de Mantenimiento deberán asegurar que al finalizar el plazo del Contrato, se entregará la infraestructura en condiciones de seguir siendo usada de acuerdo a los estándares definidos.

El equipo técnico del Servicio de Mantenimiento deberá coordinar las operaciones de mantenimiento mayor y de renovación cuando corresponda, contando con la autorización de la Supervisión del Contrato.

En la realización del servicio se utilizarán equipos, materiales e insumos que cumplan a satisfacción con la reglamentación y normativa vigente y serán de igual o superior calidad a los especificados en el Programa de Operación.

#### **4.2.b Requerimientos de mantenimiento programado**

##### **Materiales e instalaciones exteriores de cada edificio que conforma el Centro**

Techos Limpieza y pintura de cubiertas metálicas, una vez cada cuatro años, de preferencia en verano.

- Verificación y sellado de juntas (cubierta metálica), una vez cada cuatro años, de preferencia en verano.
- Verificación sello asfáltico cubiertas de hormigón armado dos veces al año, una en primavera y otra en otoño.

##### Ductos y pluviales

- Limpieza y mantenimiento de canales y bajadas de aguas pluviales una vez al año, antes de iniciar el invierno.
- Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación, cada dos años.
- Verificación y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con el correspondiente repintado con pintura antióxido, una vez cada dos años y pintura total antióxido cada cuatro años.

##### Fachadas y muros

- Limpieza de muros, una vez cada dos años, de preferencia en verano.
- Pintura de muros, una vez cada dos años.
- Verificación estado de revestimiento de muros (pétreos, cerámicos, metálicos, etc.), una vez al año.

##### Aberturas exteriores

- Mantenimiento de ventanas (reparación de bisagras, cerraduras, pestillos, reemplazo de vidrios según necesidad), revisar cada seis meses y reparar o reemplazar aquellas que corresponda.

### Instalaciones sanitarias

- Limpieza y desobstrucción de interceptores de grasa, piletas de patio, y otros puntos de inspección.

### **Materiales e instalaciones interiores de cada edificio que forma el Centro**

#### Cielorrasos

- Mantenimiento general: (losas de hormigón, metálicos, placas de yeso, madera etc.), cada un año.
- Limpieza, pintura y reposición de elementos deteriorados o faltantes, cada dos años.

#### Paramentos interiores

- Pintura de muros cada cuatro años.
- Revestimientos de muros (cerámicos, maderas, metálicos, otros): reposición de elementos deteriorados o faltantes de inmediato.

#### Aberturas

- Reparación o reemplazo de elementos deteriorados (cerraduras, bisagras, herrajes) de puertas, ventanas o rejas. Cada 6 meses o cuando le sea solicitado.

#### Pavimentos

- Verificación del estado de los pavimentos, cada 6 meses.
- Reparación o reposición de elementos faltantes, cuando le sea solicitado.

### Instalaciones Sanitarias

- Mantenimiento y reparación de artefactos sanitarios, grifería, cuando le sea solicitado.
- Mantenimiento general, verificación de hermeticidad, y reparación de red de alcantarillado, prevención permanente y corrección cuando corresponda.
- Red de detección y extinción de incendios
- Verificación del funcionamiento de la red de detección y extinción de incendios, según recomendación del fabricante.

### Instalaciones Eléctricas

- Mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento de los sistemas.



## LICITACIÓN INTERNACIONAL LP 26-2022

- Mantenimiento completo una vez al año, a equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.
- Reposición de numerales dañados como lámparas, tomacorrientes, interruptores, protecciones, etc. se deberá realizar en un periodo no superior a 48 horas.
- Asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico las 24 hrs. del día.
- Los grupos electrógenos deberán ser chequeados de acuerdo a las instrucciones de los fabricantes y deberán estar operativos en todo momento.

### Instalaciones de combustibles

- Revisión general de cañerías, válvulas y artefactos conectados a la red. Detección y reparación de fugas, prevención permanente y corrección cuando corresponda.

### Instalaciones de climatización y ventilación

- Mantenimiento de equipos de aire acondicionado, en forma permanente, según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Supervisor del Contrato.
- Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación cuando corresponda.

### Instalaciones de comunicaciones y CCTV

- Mantenimiento periódico de sala técnica según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Supervisor del Contrato.
- Corrientes débiles (telefonía, intercomunicación, etc.).
- Sistema de tecnovigilancia según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Supervisor del Contrato. Mantenimiento programado una vez al año.

### **Áreas externas**

#### Pavimentos exteriores

- Limpieza y reposición de elementos deteriorados o faltantes cada vez que corresponda (baldosas, concreto, asfaltos y demás piezas de pavimento similares)

### Áreas verdes

- Mantenimiento general de áreas verdes, jardines y jardineras
- Abono de tierra una vez al año
- Reemplazo de especies estacionales según corresponda
- Poda de árboles y arbustos según corresponda

- Fumigación de especies y riego

#### Accesos y circulaciones peatonales y vehiculares

- Verificación estado de puertas, esclusas, etc. (herrajes, cerraduras, bisagras etc.), cada seis meses o cuando le sea solicitado. Reparación o reemplazo inmediato de elementos deteriorados.
- Verificación estado de la señalética vial y peatonal y su reemplazo inmediato ante cualquier deterioro.
- Verificación del estado de los pavimentos en ronda vehicular y tierra de nadie cada 6 meses, y su reparación cuando corresponda.

#### Cierres perimetrales y tejidos

- Cerco de seguridad. Revisión general de las mallas, reparar roturas o cortes de los alambres de éstas, tensión de las mallas, revisar estado de las amarras de las mallas y de la concertina, semestralmente. Eliminar óxido y aplicar pintura antióxido en los lugares deteriorados cada dos años incluidas puertas y portones, pintura antióxido cada cuatro años de la totalidad de los elementos metálicos.
- Revisión del funcionamiento de puertas y portones. Limpieza y pintura antióxido en los lugares deteriorados cada dos años, y pintura de recubrimiento de la totalidad de los elementos cada cuatro años.
- En caso de encontrar deterioros en alguno de los elementos indicados en los puntos anteriores, deberá procederse a la reparación y/o reemplazo de ellos en forma inmediata.
- Garitas de vigilancia: Revisión general, reemplazo de superficies vidriadas cuando corresponda, revisión de bisagras y pestillos cada seis meses.
- Verificación y eliminación de óxidos en estructuras metálicas con la correspondiente reparación de superficies con pintura antióxido, una vez al año y pintura total antióxido cada cuatro años

#### Instalaciones sanitarias exteriores

- Agua potable (captación y almacenamiento)
- Verificación estado de pozos semisurgentes, tomas, así como las cañerías que conectan hasta los depósitos y entre ellos, cada 6 meses.
- Revisión y limpieza tanque de almacenamiento, reparación de filtraciones, verificación del estado de las tapas de acceso, cada 6 meses.

- Verificación del estado y funcionamiento, de todos los equipos considerados en el proyecto, mantenimiento periódico según instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Supervisor del Contrato.
- Saneamiento
- Limpieza y mantenimiento de la planta de tratamiento de aguas servidas, según cálculo de diseño, una vez al año.
- Limpieza y mantenimiento de las cámaras, de inspección, interceptores de grasa y cámaras tipo trampa con canastillos para recoger objetos sólidos no degradables, una vez a la semana, o ante emergencias requeridas.
- Verificación de la limpieza y desobstrucción de las cañerías una vez a la semana, o ante emergencias requeridas
- Verificación y mantenimiento de la reserva de agua para caso de incendios

#### Sistema de detección y extinción de incendios

- Verificación del funcionamiento y componentes del sistema de detección y extinción de incendios, según recomendación del fabricante y marco normativo.
- Verificación del funcionamiento del sistema de detección y alarma de incendios y sistema de extinción de incendios (sistema hidráulico de bocas de incendios), según recomendaciones del fabricante y normativa vigente.
- Recarga y ensayo de Extintores de acuerdo a normativa vigente. Verificación de presiones y caudales mínimos de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente. Prevención permanente y corrección cuando corresponda según indicado en plan de mantenimiento de la Sociedad Contratista.
- Mantenimiento de redes húmeda y seca: Verificación del estado de ambas redes, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas que pudieran impedir su uso en caso de emergencia, mantenimiento preventivo anual y su reparación o reposición cuando corresponda.

#### Instalaciones eléctricas e iluminación

- Mantenimiento periódico de las instalaciones eléctricas las cuales deberán asegurar el funcionamiento diario normal de los sistemas y cumplimiento con la reglamentación de UTE
- Mantenimiento completo a las subestaciones de energía eléctrica una vez al año, así como a los equipos de iluminación, empalmes, tableros, cámaras, sistemas de autogeneración y sistemas de puesta a tierra.

- Reposición de numerales dañados como lámparas, tomacorrientes, interruptores, protecciones, etc. se realizará por lo menos una vez a la semana y en los casos que se considere necesario.
- Se deberá asegurar la continuidad y mantener operativo el servicio eléctrico las 24 hrs. del día.
- Verificación del estado de los elementos metálicos y eliminación de óxidos en estructuras con el correspondiente repintado con pintura antióxido cada dos años.
- Comprobar buen funcionamiento de las lámparas y su reemplazo al término de su vida útil según indicaciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones por parte del Supervisor del Contrato.

#### Sistema de Tecnovigilancia

- Verificación del correcto funcionamiento, mantenimiento y limpieza de los elementos constitutivos del sistema, reparación de aquellos deteriorados y reposición de aquellos que hayan cumplido su vida útil, de acuerdo a las instrucciones del fabricante, previa aprobación de estas instrucciones del Supervisor del Contrato. Esto debe ser realizado en forma permanente según el plan de mantenimiento presentado por la Sociedad Contratista.

#### **4.3 Mantenimiento del Equipamiento de seguridad**

El objetivo más importante del mantenimiento de un sistema electrónico de seguridad para el Centro es garantizar un apoyo ininterrumpido al Instituto Nacional de Rehabilitación en su función de seguridad y vigilancia.

La Sociedad Contratista deberá detallar su programa de mantenimiento preventivo de todos los elementos que conforman el equipamiento y sistemas de seguridad, así como los tiempos máximos de solución en caso de falla, que no podrán ser mayores a los establecidos en el Anexo I.

El Programa de Operación de los equipos y sistemas de seguridad, deberá considerar todos los elementos y las actividades que requieran, su periodicidad y la forma en que serán administradas y ejecutadas.

Los elementos mínimos a considerar en el programa de mantenimiento del equipamiento y sistemas de seguridad son los siguientes:

- Sistemas de vigilancia CCTV, incluyendo equipos, canalizaciones y cableados, software e instalaciones complementarias para su funcionamiento tales como sistemas de energía de respaldo, sistemas de grabación y de control, postes y montajes.
- Sistemas de alarma, detección y extinción de incendios (bocas de incendio y extintores), acorde a la normativa en vigencia.
- Sistemas de Alarma Perimetral y otros Sistemas de Alarmas en que se incluyan este tipo de sensores.

- Sistemas de Control de Accesos incluyendo equipos de control, equipos, dispositivos electrónicos, eléctricos, magnéticos, electromecánicos, de software y hardware computacional, canalizaciones y cableados.
- Sistemas de comunicaciones alámbricas e inalámbricas, incluyendo equipos, sistemas irradiantes, sistemas de energía de respaldo, canalizaciones y cableados.
- Comunicación por bocinas de amplificación, Intercomunicación interior
- Control de cierre centralizado de puertas
- Comunicación de emergencia (botón de pánico)
- Contención física de vehículos
- Controles de detección de metales e inspección

#### **4.4 Mantenimiento del Equipamiento Estándar**

La Sociedad Contratista deberá elaborar dentro del Plan anual de operación, un listado con el detalle del equipamiento estándar a entregar, el que debe incluir, entre otros aspectos la vida útil de éste, según la recomendación del fabricante o proveedor.

Para el equipamiento estándar no eléctrico o electrónico, la Sociedad Contratista, una vez cumplida la vida útil del respectivo equipamiento, deberá reemplazarlo por uno de igual o superior calidad, de acuerdo al Plan anual de remplazo por Ciclo de vida presentado y aceptado por el Supervisor del Contrato.

En caso de falla de algún equipo componente del Equipamiento Estándar, los plazos de respuesta y solución son lo establecido en el Anexo I.

**Equipamiento de Oficinas** (escritorios, sillas, archivos, sillones, muebles biblioteca y otros de similar naturaleza)

El mantenimiento será al menos una vez al año, después del primer año de garantía de todos los bienes. A contar del tercer año, debe ser con una periodicidad de a lo menos dos veces al año.

En el caso de los demás equipos de oficina la frecuencia de las actividades de mantenimiento de elementos como los indicados a continuación, deberá ser propuesta por la Sociedad Contratista en el Programa de Operación y aprobado por el Supervisor del Contrato al aprobar dicho Programa.

##### Muebles de madera

- Escritorios, armarios y todas las especies similares. Cambio de chapas, cambio de rieles, encolado, barnizado, desmanchado, etc.

##### Artefactos eléctricos

- Aires acondicionados, secadores de manos, aparatos telefónicos, equipo de proyección con conexión auxiliar, televisor, retroproyector y otros de similar especie.
- Reemplazo de cables y enchufes, ruedas, chips, circuitos integrados, partes plásticas, controles remotos, etc.

##### Otros muebles

- Sillas, estantes metálicos, etc.
- Reemplazo de ruedas, reparación del tapiz, revisión de mecanismo del pistón de altura, cambio de mangueras, entre otros.

#### **Equipamiento de comedores**

- Heladeras, hornos de microondas, dispensadores de agua para beber, vajilla, menaje, carros de transporte de alimentos y otros de similar especie.
- El mantenimiento será al menos una vez al año. A contar del tercer año, debe ser con una periodicidad de a lo menos dos veces al año.
- En el caso de los demás muebles la frecuencia de las actividades de mantenimiento de elementos como los indicados a continuación, deberá ser propuesta por la Sociedad Contratista en el Programa de Operación y aprobado por el Supervisor del Contrato al aprobar dicho Programa.

#### Muebles de acero inoxidable

- Muebles de trabajo, dispensador de cubiertos entre otros.
- Cambio de pernos y cubiertas, partes plásticas, etc.
- Limpieza profunda del sarro, cambio de manómetros, calibración de válvulas de seguridad, limpieza de inyectores, cambio de material abrasivo, revisión de los circuitos electrónicos, engrase de engranajes, etc.

#### Vajilla, menaje y utensilios menores

- Cubiertos, bandejas de acero inoxidable, platos, tazas, bandejas de P.V.C., etc.
- En este caso se deberá reponer el o los artículos dañados.
- Limpieza profunda del sarro, limpieza de inyectores, revisión de los circuitos electrónicos, engrase de engranajes, etc.

#### **Equipamiento en módulos de las PPL:**

El mantenimiento programado será al menos cuatro veces al año. A contar del tercer año, debe ser con una periodicidad de a lo menos tres veces al año.

#### Muebles de madera.

La frecuencia de las actividades de mantenimiento de elementos como los indicados a continuación, deberá ser propuesta por la Sociedad Contratista en el Programa de Operación y aprobado por el Supervisor del Contrato al aprobar dicho Programa.

#### **Otros equipamientos**

Contenedores de residuos, dispensadores de jabón líquido, espejos y otros de similar especie.

En este caso se deberá reponer el o los artículos dañados.

En el caso que el mantenimiento programado o reactivo sea de tal magnitud que requiera el retiro temporal del equipo para efectuar el citado mantenimiento, la Sociedad Contratista deberá reemplazar

dicho equipo a retirar con uno de iguales características técnicas, mientras se efectúa el mantenimiento preventivo y/o correctiva, en los plazos indicados en el Anexo I.

## **5. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN**

La Sociedad Contratista brindará para la alimentación diaria del total de las personas privadas de libertad (PPL) y funcionarios del Instituto Nacional de Rehabilitación (INR) o invitados que se encuentren en los horarios que correspondan al servicio de cada comida.

Se deberá presentar un Plan de alimentación y semestralmente un Plan de comidas diario, que será aprobado por el Supervisor del Contrato.

El servicio comprende desde la recepción de víveres (perecederos y no perecederos) y otros artículos y productos incluyendo los de higiene y desinfección, el almacenamiento, la elaboración, y la modalidad de entrega al INR, así como manejo de desperdicios, control de plagas, limpieza y desinfección de todos los sectores y equipamientos en los que se realicen esas labores y sus anexos.

Se denomina menú diario a la cantidad de comidas que recibirá una persona en un día, debiendo la Sociedad Contratista informar en su Programa de Operación el nombre de las preparaciones, gramaje de estas, ingredientes y aporte nutricional (macronutrientes, fibra, sodio, colesterol), reputando lo establecido en el presente Anexo.

Constará de cuatro comidas: desayuno, almuerzo, cena y colación nocturna. Junto a la distribución de la cena se entregará la colación nocturna debido a que la cena será servida en horario de la tarde.

El servicio nunca puede quedar sin funcionar siendo obligación de la Sociedad Contratista brindar todos los tiempos de comida previstos en el presente. Deberá contar con un menú de emergencia la misma calidad nutricional e inocuidad que los otros (mecanismo de respaldo, cláusula 4.4.1.8 del Proyecto de Contrato)

La Sociedad Contratista tendrá que contar con las habilitaciones y registros legales correspondientes, (MGAP, IM, Industria y Comercio) y los alimentos y/o preparaciones ofrecidas cumplirán con el Reglamento Bromatológico Nacional Decreto 315/94 y sus actualizaciones, así como también deberá cumplir con toda la normativa de referencia aplicable en la materia.

### **5.1 Equipamiento y modalidad de servicio**

Se debe disponer que los utensilios y equipamiento sean adecuados para mantener la calidad, evitar la contaminación y cuidar la temperatura de entrega de la comida, por lo cual, los carros de distribución deben ser carros térmicos.

Los materiales de la vajilla, cubiertos y vasos para las personas privadas de libertad serán seleccionados de acuerdo a cuestiones de seguridad (no metálicos), manteniendo la calidad sanitaria. Las preparaciones deberán ser adecuadas para consumirse con los cubiertos aceptados (sin cuchillos u otros elementos cortantes). Diferenciar la vajilla de los/as funcionarios/as, quienes utilizarán platos y potes de loza o vidrio, cubiertos de metal incluido cuchillos.

### Manejo de productos almacenados

La Contratista deberá cumplir con lo establecido en los reglamentos aplicables y con las siguientes normas:

- El manejo de víveres, tanto perecederos como no perecederos, ya sea en depósitos, cámaras de congelación, cámaras de refrigeración, etc., seguirá el sistema FIFO, First in First Out, es decir, lo primero que entra es lo primero que sale.
- Todo ingreso de víveres al almacenado, implicará la limpieza del local y revisión de la existencia.
- El sistema de almacenamiento cumplirá con las normas técnicas de almacén, que permitan la adecuada ventilación, iluminación, aseo, control y seguridad de la operación.
- Todos los productos almacenados deberán estar correctamente rotulados, indicando a lo menos, tipo de producto, fecha de ingreso y cantidad.
- Las cámaras serán descongeladas, aseadas y desodorizadas periódicamente para su adecuado mantenimiento.
- En el caso de los depósitos se contempla aseo y fumigación, el que deberá ejecutarse con personal autorizado por los organismos competentes.
- Queda absolutamente descartado el almacenamiento de cualquier producto a nivel del piso.
- En las cámaras de congelación y refrigeración no se aceptarán productos sin envase protector.
- En refrigeradores no se aceptarán cajas o envases de transporte que estén en malas condiciones higiénicas.
- El uso de cámaras como lugar de descongelación cumplirá con las normas generales de almacenamiento.
- Los productos en descongelación se pondrán en recipientes que recojan los líquidos de goteos, producto de la descongelación.

### Entrega de comidas

La entrega de las comidas diarias se realizará según los siguientes horarios:

Desayunos: Entre 7 y 8 AM

Almuerzos: Entre 12 y 13 AM

Cena más colación : Entre 18 y 19 PM.

La entrega de la alimentación a las PPL se hará en carros térmicos que contendrán las porciones individuales en el acceso de cada Unidad de PPL.

La entrega de la alimentación a los funcionarios será en carros térmicos que contendrán las porciones individuales en el comedor destinado a funcionarios.



## **5.2 Tipos de dietas**

Debe existir un menú general o dieta salud, y otros que se adapten a diferentes patologías los que se brindarán con indicación médica.

La Sociedad Contratista deberá proveer una alternativa de comida rápida (empanadas, sándwiches, tartas) para aquellas personas que no estén en la Unidad al momento del servicio de la comida, tanto para los/as funcionarios/as como para las PPL que se encuentren en situación de conducidos. Para ello, el Supervisor del Contrato dará aviso a la Sociedad Contratista mediante el Software de Control con una anticipación de al menos 24 horas.

Los menús específicos de dietas deberán ser lo más similares posibles al menú salud incluyendo los desayunos y colaciones. En estos se entregarán sustitutos como edulcorante, dulces aptos para celíacos y diabéticos, galletas de arroz o pan apto para celíacos, leche descremada, té, productos avalados por ADU y ACELU.

Se solicitarán comidas especiales para días de celebración 24, 25 y 31 de diciembre, 1 de enero, las que serán convenidas conjuntamente con el Supervisor del Contrato.

### **Controles de calidad**

Los controles de calidad serán sensoriales, microbiológicos, y bromatológicos tanto de los alimentos como de las preparaciones terminadas. La empresa tomará muestras diarias de cada preparación servida así como del agua utilizada que conservará en recipientes estériles durante 72 hrs. Los sólidos en freezer a -18°C y el agua u otros líquidos refrigerados a +4°C. La muestra se tomará al momento de realizar la distribución, será etiquetada con nombre del producto, fecha y hora y empresa responsable, por lo que esta deberá contar con el equipamiento necesario para dar cumplimiento a esta disposición. El Supervisor del Contrato podrá tomar muestras en cualquier momento tanto a las preparaciones como utensilios, agua, superficies, y manos de los operarios, a fin de realizar análisis microbiológicos.

Los límites establecidos para controles microbiológicos serán:

<b>Preparaciones</b>	<b>Recuento de coliformes totales</b>	<b>Recuento de colifecales</b>
Postres de leche	NMP por gr. Menor a 20	NMP por gr. Menor a 5
Platos principales/pan	NMP por gr. Menor a 150	NMP por gr. Menor a 10

Microorganismos patógenos (E.Coli, Staphylococcus coagulasa positiva, salmonella, listeria), no podrán ser detectables en el pan, preparaciones, o comidas.

El Supervisor del Contrato podrá realizar auditorías al servicio en cualquier momento, a fin de controlar la calidad del mismo.

### **5.3 Requerimientos nutricionales y energéticos**

Hombres mayores de 18 años - 2800 Kcal/día

Se aceptarán variaciones de  $\pm 10\%$  de los requerimientos energéticos exigidos, por lo que se permitirá una adecuación calórica de entre el 90% y el 110%, siempre que el promedio semanal se encuentre en 2800 Kcal.

La Sociedad Contratista cumplirá con las siguientes metas nutricionales en el promedio semanal de las preparaciones que brinde.

**Tabla 1. Metas nutricionales de alimentación.**

<b>Energía</b>	<b>Metas nutricionales</b>
Hidratos de Carbono	55% a 65% de las calorías totales
Grasa	25 a 30% de las calorías totales
Ácidos grasos saturados	menor al 7% de las calorías totales
Ácidos grasos poliinsaturados	6 a 10% de las calorías totales
Omega 6	5 al 8 % de las calorías totales
Omega 3	1 a 2 % de las calorías totales
Ácidos grasos monoinsaturados	9 a 12 % de las calorías totales
Proteínas	10 a 15 % de las calorías totales
Colesterol	Menor a 300mg/día
Sodio	Menor 2grs./día (menos a 5grs de cloruro de sodio)
Fibra	25 a 30 grs./día

**Tabla 2. Guía de consumo de alimentos**

<b>Grupos o alimentos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Cantidad (peso/cc)</b>
Leche	diaria	500 cc
Carnes magras o semigrasas (no más de 20% de grasa)	diaria	150 a 200 grs.
Vacuna/porcina	3 veces/semana	150 grs
Pollo	2 veces/semana	150 grs.
Pescado	2 veces/semana	200 grs.
Huevo	3 veces/semana	45-50grs.
Vegetales-Hortalizas	diaria	300-400grs.

LICITACIÓN INTERNACIONAL LP 26-2022

Tubérculos	diaria	100-200 grs.
Cereales( pasta, harina de maíz, almidón de maíz, sémola, arroz, avena etc.)	diaria	100-150 grs.
Leguminosas	2 a 3 veces/semana	50grs.
Aceite vegetal	diaria	35 a 50 cc
Azúcar	diaria	40-50grs.
Dulces (mermelada o de corte o de leche)	diaria	30-50 grs.
Pan / galleta	diaria	200 grs.
Frutas	diaria	400 grs

La fruta será incorporada en elaboraciones que requieran cocción, debido a los conflictos y problemas de seguridad que genera la fermentación alcohólica de este alimento.

La guía está basada en las recomendaciones actuales del MSP, en caso que cambiaren durante la vigencia del Contrato la Sociedad Contratista deberá adecuar los menús para cumplir con las recomendaciones del MSP.

Las formas de preparación serán adecuadas a las costumbres culturales.

Se permitirán de forma esporádica las siguientes sustituciones a fin de brindar mayor variabilidad a las comidas.

Tabla 3. Equivalencias

<b>Alimentos o grupo de alimentos</b>	<b>Equivalencia</b>
Leche 100 cc	80 cc de yogur
	50 grs. de ricota
	20 grs. de queso
Carne 50 grs.	25 a 40 grs. de fiambres y/o embutidos
	1 huevo
Tubérculos 100grs	30grs. de cereales
	30 grs. de leguminosas

Tabla 4. Distribución calórica diaria

<b>Tiempo de comida</b>	<b>Distribución calórica porcentual</b>
Desayuno	15-20%
Almuerzo	30-40%
Cena	30-40%
Colación nocturna	10-15%

Ejemplo de distribución del menú.

- Desayuno: leche sola o con té, café, cocoa, azúcar, pan y dulce.
- Almuerzo: plato principal con carne, cereales y/o tubérculos, vegetales, leguminosa por frecuencia, huevo por frecuencia, aceite vegetal, en invierno sopa.
- Pan y postre
- Cena: plato principal con carne, cereales y/o tubérculos, vegetales, leguminosa por frecuencia, huevo por frecuencia, aceite vegetal, en invierno sopa,
- Pan
- Colación nocturna: leche o postre de leche, pan.

#### **5.4 Requerimientos del Personal**

Las exigencias mínimas con las que deberá contar la Contratista son las que se describen a continuación:

- Deberá contar como mínimo con el siguiente personal: Licenciado en Nutrición, Cocinero, Ayudante de cocina, Encargado de Despensa y Auxiliar de Servicio. El número de personal deberá estar acorde a la capacidad de producción de la Contratista.
- Todo el personal de la Sociedad Contratista deberá tener Carné de Salud vigente y Carné de Manipulador de Alimentos (expedido por la Intendencia de Montevideo).
- El uniforme deberá ser portado permanentemente durante la preparación de los alimentos, en las horas del servicio y para el manejo de agua y hielo.
- No deberán depositarse ropas ni efectos personales en las zonas de manipulación de alimentos; bolsos, mochilas, y demás deberán ser colocados fuera del sector donde se manipulan alimentos

La Sociedad Contratista deberá contar con un Plan de capacitación al ingreso y en forma periódica y permanente a su personal, cuyos contenidos deberán incluir:

- Buenas prácticas de manipulación de alimentos, nociones básicas de HACCP

- Nociones de microbiología y buenas prácticas de higiene
- Buenas prácticas ambientales (limpieza y desinfección) y tratamientos de residuos
- Seguridad ocupacional y uso de equipos
- Relacionamiento interpersonal
- Promoción de una alimentación saludable

La Sociedad Contratista llevará documentos de la capacitación que realice ella misma o que sea efectuada por terceros. En esta documentación deberá constar nombre y programa del curso de capacitación, institución que lo realizó, carga horaria, número y cargos del personal que se capacitó.

### **5.5 Mecanismos para el control del servicio de la alimentación**

La Contratista deberá implementar un mecanismo de control de cumplimiento de la entrega oportuna y puntual del Servicio de Alimentación a los internos y personal del Instituto Nacional de Rehabilitación. Para estos efectos se considerará entrega oportuna si todos los servicios de alimentación del día, en todos los sectores del establecimiento, son servidos en los horarios establecidos en la Memoria Operativa, con un margen de variación máximo de 10 minutos. Se excluyen de la base de cálculo los días en que, como consecuencia de alguna decisión o instrucción de la Administración, a través del Supervisor del Contrato o del Administrador de Áreas Comunes, se altere el horario de entrega del servicio de alimentación, lo que será calificado fundadamente por la Supervisión de Contrato.

El Instituto Nacional de Rehabilitación se reserva el derecho de fiscalizar a través de inspecciones el cumplimiento de todas las exigencias establecidas para la empresa Contratista.

El Supervisor del Contrato será el responsable de efectuar la inspección, control y seguimiento del cumplimiento del Contrato en el Servicio de Alimentación.

Se exigirá que la Sociedad Contratista presente al menos un análisis de laboratorio por mes, que puede ser elegido al azar por el Supervisor del Contrato. Incluirá microbiología, análisis químico incluyendo sustancias como pesticidas, bromato, nitritos y características organolépticas. El laboratorio que haga el análisis podrá ser seleccionado por el Supervisor del Contrato dentro de listado ofrecido por la Sociedad Contratista. En cualquier caso, el costo de los análisis estará a cargo de la Sociedad Contratista.

La Sociedad Contratista deberá comunicar al Supervisor del Contrato en los casos que se sepa o se sospeche que algún funcionario de la empresa sea portador de alguna enfermedad que pueda transmitirse por medio de los alimentos.

Como parte de los controles, el Supervisor del Contrato podrá solicitar y exigir la exhibición del carné de salud del personal manipulador.

La Contratista deberá realizar el control y calibración de los equipos de inspección, medición y ensayo (termómetros, balanzas, instrumentos de medición de volumen, etc). Los sistemas de frío (heladeras y freezer), deberán ser verificados diariamente a través de termómetros y registrar los datos obtenidos.

En casos de problemas con los insumos almacenados, ni la contratante ni el INR se responsabilizan por el pago de cualquier perjuicio eventualmente surgido.

La empresa deberá contar con un Programa de limpieza y desinfección permanente, debiendo proveer todos los artículos y productos de limpieza necesarios (detergente y desinfectante). Todos los

productos de limpieza y desinfección deben estar debidamente identificados y guardados en lugar adecuado fuera de las áreas de manipulación de alimentos. Además deberán ser autorizados por las autoridades competentes.

## **6. SERVICIO DE ECONOMATO Y VENTA DE ARTÍCULOS DE ALMACÉN**

### **6.1 Aspectos Generales del Servicio**

La Sociedad Contratista organizará y administrará el Servicio de Economato y venta de artículos de almacén del Centro de Rehabilitación, lugar en el que se expendrán artículos de consumo de uso común, especialmente autorizados por la Supervisión del Contrato, a internos, funcionarios y visitas.

El servicio contempla la venta de alimentos e insumos que no tengan preparación para su consumo y que no atenten contra la seguridad de las Unidades de las PPL.

### **6.2 Descripción del Servicio**

La Sociedad Contratista propondrá un sistema de gestión del Economato para la venta directa a los funcionarios y visita. El servicio a los internos será a través de la toma de pedidos y su posterior distribución.

Se suministrará artículos de óptima calidad, en perfectas condiciones de conservación y en las modalidades de entrega aptas para la capacidad de compra de los usuarios.

La Sociedad Contratista podrá eventualmente operar con internos, que sean previamente autorizados por el Instituto Nacional de Rehabilitación.

La Contratista entrega (al igual que la comida) en el acceso a cada Unidad el equipo para la toma de los pedidos (Tablet con dispositivo de huella o similar).

Las PPL encargadas de tomar los pedidos en cada sector, toman la huella y el pedido. El pedido es entregado a la Contratista, quienes verifican que haya saldo en la cuenta de la PPL que lo solicitó.

Verificado que el saldo es suficiente, la Contratista a las 24 hs entrega los pedidos en el acceso a las Unidades correspondientes.

Forma de pago: Funcionarios y familiares de internos, mediante medios electrónicos; la PPL debe tener una cuenta asociada a su identificación, donde sus familiares pueden cargar crédito.

### **6.3 Funcionamiento Operativo**

- Listado de Productos: Cada 6 meses (15 días antes del comienzo del nuevo semestre) la Sociedad Contratista realizará el listado de productos para ser autorizado, al igual que sus precios, por el Supervisor del Contrato. La primera vez, será entregada en la fecha en que solicite la Puesta en Servicio.
- Revisión de Listado por Supervisor del Contrato: El Supervisor del Contrato revisa el listado 15 días antes del comienzo del nuevo trimestre y tiene 10 días para modificar y/o aprobar.
- Aprobación de Productos: Antes de comenzar el nuevo trimestre el Supervisor del Contrato aprobará el listado de productos, previa modificación de la lista basada en la exclusión de productos prohibidos o de productos que atenten contra la seguridad de las Unidades de PPL.
- Solicitud de Compra: Después de tener el listado aprobado de los productos, se procede a través de la Central de Adquisiciones de la Contratista, a la compra de los insumos, basado en las

cantidades entregadas, promedio mensual de población penal y funcionarios que trabajen en el Centro, indicadas también por el Supervisor del Contrato.

- En caso de solicitudes extraordinarias, el Supervisor del Contrato podrá entregar al Jefe del Servicio un listado con los requerimientos con 72 horas de anticipación, para contar con los insumos en el Centro.
- Recepción de Insumos: Se recepcionarán los productos perecederos, los productos no perecederos, los que no son alimentos y los productos de aseo. Esta recepción se hará en el área definida a tal fin por la Contratista, en el área externa del Centro. Posteriormente la Contratista deberá ingresar los productos al área interna del Centro, a través de un scanner para bultos.
- La Sociedad Contratista podrá solicitar al Supervisor del Contrato, fundadamente, la inclusión de nuevos productos en la lista en cualquier momento, realizando la solicitud por escrito.
- El Supervisor del Contrato en cualquier momento podrá eliminar cualquier producto que se detecte como prohibido o que atente contra la seguridad de la Unidad de PPL.

## **7. SERVICIO DE ASEO Y CONTROL DE PLAGAS**

### **7.1 Aspectos generales del servicio**

El Servicio de aseo, control de plagas y gestión de residuos, es un Servicio integral que tiene por finalidad mantener de manera permanente el Centro de Rehabilitación en condiciones de orden, limpieza y libre de plagas, tanto en lo que se refiere a dependencias administrativas y módulos, como áreas comunes y espacios abiertos.

La Sociedad Contratista podrá proponer mejoramientos en los servicios, ya sea la aplicación de nuevas metodologías de trabajo o innovación tecnológica, que como consecuencia podrían significar readecuación de funciones y/o cambios en el uso de recursos humanos, materiales o tecnológicos asignados a cada tarea del servicio.

Para el cumplimiento de las obligaciones del Servicio, se requiere acceder a las diversas dependencias, recintos e instalaciones de las Unidades de PPL. Para ello el INR deberá establecer los procedimientos que permitan que el personal de la Sociedad Contratista pueda acceder a estos recintos para cumplir con las labores propias del Servicio, en los horarios establecidos por la misma.

El servicio se deberá entregar resguardando todas las normas de seguridad de la Unidad de PPL, sin alterar el desarrollo de las actividades normales del Instituto Nacional de Rehabilitación, del Supervisor del Contrato, del Sociedad Contratista y demás rutinas normales que desarrollan los internos, asegurando un ambiente ordenado y libre de suciedad.

El servicio comprende la prestación del Servicio de Aseo, así como la provisión de máquinas, elementos de seguridad, útiles y productos para la realización del mismo. Los suministros de papel higiénico, jabón, toallas de papel, etc., serán de cargo de Administrador de Áreas Comunes en los alojamientos policial, militar y de internos. En las demás áreas dicho suministro será de cargo de la Contratista.

El Aseo y Control de Plagas se realizará en la totalidad de las áreas del Centro de Rehabilitación y en especial en las oficinas, módulos, pasillos, baños, áreas internas y externas. En el interior de las celdas sólo se realizará tratamiento de control de plagas, una vez al mes.

## 7.2 Descripción del Servicio

- Colocación de papel higiénico, de toallas de papel y de jabón líquido, en los accesorios dispuestos para ello en los servicios higiénicos. Dichos insumos serán proporcionados por el Sociedad Contratista exceptuando los que se coloquen en los alojamientos policial, militar y de internos, cuyo suministro será responsabilidad del Instituto Nacional de Rehabilitación.
- Los detergentes y sanitizantes serán de calidad, biodegradables, compatibles con los productos utilizados para el mantenimiento del sistema de alcantarillado y compatibles con la normativa vigente.
- Mantenimiento de los equipos y elementos de aseo.
- Mantenimiento de un stock de artículos de aseo suficiente para cubrir las necesidades de la Operación.
- Para el desarrollo de los servicios se contempla la conformación de equipos de trabajo, que atenderán cada recinto con programas específicos de trabajo de acuerdo a la naturaleza de las actividades a realizar.
- El Servicio de Aseo y Control de Plagas se realizará evitando en lo posible alterar el desarrollo de las actividades normales de la Unidad de PPL.

## 7.3 Requerimientos Generales de Funcionamiento

- Mantener en buen estado de conservación las diferentes dependencias del Centro de Rehabilitación, mediante un Servicio de Aseo especializado para cada área o dependencia.
- Prevenir y controlar la difusión de plagas y asegurar condiciones de higiene ambiental conforme a los requerimientos.
- Efectuar el control de movimiento, almacenamiento temporal y evacuación de residuos, manteniendo aseadas y libres de plagas las Áreas de Almacenamiento de Residuos.
- Cumplir para cada uno de los requerimientos señalados, con la normativa actual vigente y estándares de salud ambiental nacionales.
- Mantener Servicio rutinario de Aseo
- Disponer de stock adecuado de productos y elementos de aseo y sanitización.
- Utilizar sólo elementos de Aseo y Control de Plagas autorizados.

## 7.4 Requerimientos Específicos del Servicio

Se deberá elaborar y mantener actualizada una pauta diaria de operaciones del Servicio.

Actividades de **Aseo diarias**:

Consisten en el mantenimiento de la limpieza diaria que debe realizarse en el Centro y contempla todas aquellas actividades tendientes a mantener el orden y la limpieza en la totalidad de las áreas con excepción del interior de las celdas. Comprende:

- Espacios exteriores



- Área: Acceso de visitas y revisoría
- Área: Servicios operativos (Guardia externa y Sector vigilancia)
- Área: Administración de áreas comunes
- Área: Centro de admisión (excepto alojamiento de internos)
- Área: Centro de arrestos administrativos (excepto alojamiento para internos)
- Área: Salud
- Área : Educación
- Área: Laboral
- Área de Dirección y administración de cada UIPPL
- Área Módulos de alojamiento (sector de Guardia de módulo) de cada UIPPL
- Vaciado de recipientes de basura, y traslado hacia depósitos centralizados de residuos (área interna y externa respectivamente)

**Actividades de Aseo tres veces por semana:**

- Área visitas de cada UIPPL
- Área: Franja de seguridad
- Aseo de contenedores de basura

**Actividad de Control de Plagas mensual:**

- Desinsectación y desratización de la totalidad de las instalaciones del Centro (incluyendo celdas de internos) por parte de la Contratista o una empresa externa, especializada en estas actividades. Esta empresa debe contar con amplia experiencia en trabajos similares, estar debidamente registrada y autorizada por el organismo competente, cuyos empleados estarán obligados contractualmente a cumplir los reglamentos operacionales y de seguridad del Establecimiento.

**Características del Servicio:**

1. Se aplicará un programa preventivo de control de plagas, para mantener la totalidad del Centro de Rehabilitación libre de éstas o cuando se estime necesario.
2. El Servicio estará orientado a prevenir, controlar y/o eliminar roedores, plagas de insectos, bacterias y hongos, entre otros.
3. Se desarrollarán y aplicarán técnicas de inspección destinadas a controlar la sanidad, el reconocimiento y la interpretación de los peligros potenciales y sus correcciones y control.
4. Se presentará a la Supervisión del Contrato un programa, plan de inspección y frecuencia, indicando pesticidas, rodenticidas y desinfectantes a utilizar.
5. Se dispondrá de un plan de emergencia de control de plagas para los casos que lo ameriten.

6. El control de plagas se hará según las normas técnicas y de salud vigentes en Uruguay.
7. Los residuos sanitarios deben ser tratados según normativas del organismo competente, antes de ser eliminados.
8. En el Programa de Control de Plagas bajo ninguna circunstancia el Contratista ocupará mano de obra de internos, por la toxicidad y el riesgo de manipulación de elementos tóxicos.

## **7.6 Horarios de Prestación de los Servicios**

Los horarios de prestación de los Servicios de Aseo serán los siguientes:

- En los edificios administrativos se efectuarán a partir de las 8 hs, diario de lunes a viernes.
- En las áreas de uso de los internos, fuera de los Módulos de alojamiento, ( sector educación y área laboral), después de las 17 hs, diario de lunes a viernes.
- En los sectores dentro de las Módulos de alojamientos ( patios, estares/comedores, talleres, Sector de la Guardia Interna, ) se efectuará en horario posterior a las 17 hs, diario de lunes a viernes.
- En los Sectores visitas, el aseo se efectuará los días viernes, sábados y domingos en horario posterior a las 17 hs.
- El servicio de Control de Plagas tendrá los siguientes horarios:
- En los edificios administrativos se efectuarán, a partir de las 8 hs.
- En las áreas de uso de los internos, fuera de los Módulos de alojamiento, (sector educación y área laboral), después de las 17 hs.
- En los sectores dentro de las Módulos de alojamientos (patios, estares/comedores, talleres, Sector de la Guardia Interna, ) en horario posterior a las 17 hs.
- En los Sectores visitas en horario posterior a las 17 hs.

## **8. SERVICIO DE DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS**

La Contratista deberá proponer un plan de gestión de residuos, que se incluirá en el Programa de Operación, que cumpla con lo dispuesto por los organismos competentes en la materia y que plantee alternativas de reutilización y disposición final de residuos. Se considerará el siguiente orden de preferencia: reciclaje, reutilización y/o disposición final. Se deberá tener en cuenta el tratamiento de los residuos secos de oficina, los residuos hospitalarios y aceites de cocina.

### Vaciado de recipientes

Deberá considerarse la inclusión de depósitos centralizados de residuos tanto el área externa como en la interna.

Se realizará el traslado diariamente de los contenedores que existan en cada sector , acumulando en contenedores de basura en una zona de acopio apropiada, desde donde diariamente se trasladarán los desechos compactados hasta el destino final.

## 9. SOFTWARE DE CONTROL 9.1 Requerimientos Funcionales

Las características del software que proponga la Contratista deberán ser compatibles con celulares y Tablets, para asegurar la inmediatez del reporte.

### 9.2 Reportes del Sistema Informático

- El Sistema Informático producirá reportes de auditoría, a los que tendrá acceso la Contratista, que permitirán saber quién agregó / modificó / eliminó cada registro;
- Si hay una modificación en un registro, debe mantener el registro antes y después de la modificación;
- Los datos del registro para cuando se agrega y elimina;
- Por solicitud, conocer el historial de modificaciones y cambios de estado de cada registro.
- Consultas y reportes de Eventos de Servicio: reportes que permitan conocer la historia de cada Evento de Servicio, pudiendo aplicar la mayor cantidad de filtros según los datos (Área, área funcional, usuario, tipo de Evento de Servicio, mes, duración, entre otros). Todos los reportes podrán ser exportados a Hojas de Cálculo, editores de texto y formato PDF;
- Consultas y reportes de avisos: reportes que permitan conocer estado e historia de los avisos de uso, pudiendo aplicar la mayor cantidad de filtros según los datos (Área, usuario, mes, duración, entre otros);
- Reporte de deducciones a los pagos para cada Evento de Servicio que derive en una Falla de Servicio: que muestre el valor de la Deducción por calidad y/o Deducción por disponibilidad, según aplique, así como en las Especificaciones de Servicio. El reporte también deberá mostrar los valores de las variables que se utilizan para calcular la deducción;
- Reporte mensual de toda Deducción a los pagos: que muestre el valor de cada Descuento por Calidad y Descuento por Disponibilidad y la suma de todas las Deducciones;
- El Informe de Autocontrol Mensual, el Reporte de Evento de Servicio y otros reportes establecidos en los Estándares de Servicio.

### 9.3 Perfiles de Usuarios, Derechos y Responsabilidades

Perfiles de Usuarios a ser administrados por la Sociedad Contratista:

- Representantes de la contratista: son las personas designadas por la contratista para recibir, hacer seguimiento y gestionar los Eventos de Servicio reportados en el Software de control. Contarán con una pantalla en la cual pueden gestionar los Eventos de Servicio. Recibirá notificaciones de todo Evento de Servicio ingresado y anotar las acciones realizadas para atender dichos Eventos de Servicio, así como informar las tareas de mantenimiento no-reactivo realizadas. También podrá obtener reportes del Software de control.
- Supervisor del Contrato: refiere a la persona designada por la Contratante, que podrá visualizar todos los incidentes de todas las Áreas del contrato, así como gestionar los mismos de acuerdo con las funciones que le asignan los documentos contractuales. Esta persona podrá, adicionalmente, suplir las funciones asignadas a los miembros de la Supervisión del Contrato. También podrá obtener reportes del Sistema Informático, incluyendo los reportes de auditoría.
- Las funcionalidades a que tiene acceso en este Sistema Informático el Supervisor del Contrato podrán ser otorgadas a más de una persona, lo que será comunicado oportunamente por el Supervisor del Contrato.

- Administrador: personas que tienen acceso a todas las funcionalidades del sistema. La APC designará un Administrador, la Contratista designará otros.

#### **9.4 Sistema de Emergencia para el Software de Control**

La Contratista deberá diseñar un sistema de registro de Eventos de Servicio y su seguimiento, en caso de que el Sistema Informático no esté disponible: el Sistema de Emergencia para el Software de control (Software de Control de respaldo).

En caso de que el Software de control no esté disponible, el sistema de emergencia será utilizado hasta que el Software de control quede restablecido. Seguirán aplicando todas las instancias de los documentos contractuales en que se haga mención al Software de control.

Una vez que el Software de control quede restablecido, la Contratista deberá actualizar en dicho sistema todas las comunicaciones que se hubiesen cursado por el Sistema de Emergencia para el Software de control, dentro del plazo indicado en las Especificaciones de Servicio.