

---

# SET DE CONSULTAS Y RESPUESTAS A LAS BASES ADMINISTRATIVAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## SERVICIO DE ALIMENTACIÓN METRO S.A.

1. ¿Las 7 instalaciones consideradas dentro de esta licitación cuentan con resolución sanitaria? (Según Reglamento Sanitario de los Alimentos y Decretos Supremos N° 594)

Respuesta:

Los cinco casinos en producción, cuentan con su Resolución Sanitaria.  
Los nuevos casinos de L3 y L6 serán entregados con sus respectivas resoluciones.  
Estos documentos serán entregados al proveedor adjudicado, al inicio del servicio.

2. De acuerdo a lo establecido en el punto 2.2.- Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención del documento “Especificaciones Técnicas – Servicios de Alimentación”, se establece que en casino TNP almuerzan diariamente alrededor de 60 personas contratista de la empresa CAF. Favor aclarar si estas 60 personas se encuentran dentro de los 72 almuerzos diarios declarados por Metro para TNP o deben considerarse aparte.

Respuesta:

Se deben sumar: son en promedio 72 raciones para trabajadores de Metro y 60 por parte de trabajadores del contratista

3. Favor aclarar si dentro de las cantidades de almuerzos diarias declaradas por Metro en el punto 2.2.- Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención del documento “Especificaciones Técnicas – Servicios de Alimentación”, están considerados los contratistas que trabajan en cada una de estas instalaciones. En caso de que no estén considerados, agradeceremos incluir las cantidades de almuerzos diarios de los contratistas para cada una de las instalaciones de Metro incluidas en esta licitación.

Respuesta:

El dato entregado en este punto (462 raciones) se refiere a trabajadores de Metro.  
A esta fecha solo un contratista utiliza el servicio de almuerzo con el actual proveedor (CAF), cuyo dato se entrega como nota a dicha tabla.

4. ¿La colación fría será cancelada directamente por los comensales o reemplazará el almuerzo diario al que tiene como beneficio?

Respuesta:

La colación fría reemplaza a un almuerzo diario.

5. Solicitamos formalmente, visitar la hora del servicio de almuerzo en horario punta del Complejo Central Administrativo, ya que con esto se podrán conocer las oportunidades de mejora en el servicio y el ambiente que existe por parte de los comensales.

Respuesta:

Si existe esta opción, pero la visita se deberá programar con la Administración del contrato, y se debe enmarcar en el plazo de la licitación (hasta el 21/12/2016, fecha entrega ofertas técnicas).

7. Favor aclarar el objetivo del Formulario n°18 y la correcta forma en que debe ser llenado.

Respuesta:

Según lo establecido en las Especificaciones Técnicas, punto 2.1.4.6 Salas de Colación, el proveedor deberá ofertar el precio que cobrará a Metro S.A. para la entrega de este servicio (personal 24/7)

8. Agradeceremos indicar la actual venta mensual promedio en pesos chilenos de la cafetería del CCA

Respuesta:

Ver tabla con dato referencial del punto 2.1.4.4 Cafetería de las EETT, en cantidad de productos. No se maneja el valor en pesos, pero se puede deducir del dato anterior.

9. Agradeceremos indicar la actual venta mensual promedio en pesos chilenos de los siguientes servicios especiales:
- Almuerzos de Directorio
  - Almuerzos para Ejecutivos
  - Coffee Breaks.

Respuesta:

Ver tabla con dato referencial del punto 2.1.4. Servicios Especiales de las EETT, en cantidad de servicios y cantidad de personas. El consumo en pesos no es un dato a entregar en esta etapa del proceso de licitación.

10. De acuerdo a lo establecido en el punto 2.2.- Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención del documento "Especificaciones Técnicas – Servicios de Alimentación", se solicita que el Servicio de Cafetería Básica esté disponible permanentemente las 24 horas del día, todos los días de la semana. ¿Lo anterior implica que el proveedor deberá mantener personal propio permanentemente las 24 horas del día, todos los días de la semana para atender este servicio o se puede proponer un sistema distinto? Favor aclarar cómo trabaja actualmente el actual proveedor de alimentación para mantener el servicio solicitado.

Respuesta:

Ver Aclaración N°1 a las Bases Administrativas.

Según lo establecido en este punto, se está solicitando servicio de cafetería básica 24/7. El actual proveedor opera de esta manera.

El proveedor podrá ofrecer alguna alternativa, la que será evaluada por Metro S.A. en la etapa de revisión de ofertas técnicas, y se podrá cotizar en el nuevo Formulario N°18 B, Salas de Colación No Asistida.

11. ¿Cuentan con planos de cada una de las instalaciones incluidas en esta licitación, con sus respectivas cocinas y comedores? En caso afirmativo, ¿nos podrían enviar dichos planos en formato AutoCAD y PDF?

Respuesta:

Contamos con los planos de los cinco casinos en PDF, los que se adjuntarán a este set de respuestas.

12. Los servicios de alimentación en cada una de las 5 instalaciones ¿poseen estacionalidad durante el año? De ser afirmativo lo anterior ¿en qué porcentaje aumentaría o disminuiría cada uno de los servicios solicitados en cada una de las 5 instalaciones del mandante?

Respuesta:

Se adjunta tabla con cantidad de almuerzos, por casino, de enero a octubre 2016

**Cantidad de raciones, año 2016**

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	promedio
CCA	302	269	337	323	340	323	311	324	311	319	316
TNP	52	46	63	65	74	78	64	73	71	68	65
TSE	36	35	34	42	43	37	35	29	36	37	36
TLO	12	11	15	14	14	15	14	15	13	15	14
TPA	19	16	11	12	15	12	10	15	14	15	14
Total	421	377	460	456	486	465	434	456	445	454	445

13. De los equipos detallados en el punto “Anexo N°3.- Equipamiento aportado por metro” del documento “Especificaciones Técnicas, Servicio de Alimentación” favor enviar hoja de vida de los equipos para conocer su estado actual.

Respuesta:

El detalle del equipamiento aportado por Metro S.A. al servicio, será entregado al proveedor adjudicado.

Metro S.A. se encuentra en un proceso de mejora y actualización de equipamiento, planificado para el año 2017.

14. ¿De quién es la responsabilidad de la mantención de la infraestructura de las cocinas y comedores en cada una de las 7 instalaciones?

Respuesta:

Remítase al punto 3.3.3 De la Mantención de infraestructura

15. ¿De quién es la responsabilidad del pago del servicio de Agua en cada una de las 5 instalaciones?

Respuesta:

De Metro S.A.

16. ¿De quién es la responsabilidad del pago del servicio de Luz en cada una de las 5 instalaciones?

Respuesta:

De Metro S.A.

17. Favor entregar el gasto mensual promedio de gas de todas las instalaciones incluidas en esta licitación.

Respuesta:

Se adjunta consumo promedio de gas por instalación. No tenemos el dato en pesos.

Recinto	Equipo	Combustible	Unidad	promedio
Taller Neptuno	Casino	GLP	litros	249,33
Taller Lo Ovalle	Casino	GLP	litros	103,33
Taller Puente Alto	Casino	GLP	litros	165,56
CCA	Casino	GLP	metro cubicos	1515,56

18. ¿De quién es la responsabilidad del pago del servicio de Teléfono en cada una de las 7 instalaciones?

Respuesta:

De Metro S.A. cancelará el consumo del SLM (servicio local medido)

19. ¿De quién es la responsabilidad del pago del servicio de Internet en cada una de las 5 instalaciones?

Respuesta:

Del proveedor adjudicado, ver 3.3.4 de las EETT, De los Servicios Básicos

20. ¿De quién es responsabilidad del retiro de basura desde el lugar de acopio en cada una de las 5 instalaciones del mandante hasta el vertedero municipal, planta de tratamiento o planta de reciclaje correspondiente?

Respuesta:

De Metro S.A., a través de uno de sus contratistas, ver punto 3.3.3 de las EETT, De la Mantención

21. ¿De quién es la responsabilidad la limpieza de los ductos de extracción de las campanas de las cocinas de cada una de las 5 instalaciones?

Respuesta:

De Metro S.A.

22. ¿De quién es la responsabilidad la limpieza de las cámaras Desgrasadoras en cada una de las 5 instalaciones del mandante?

Respuesta:

De Metro S.A.

23. ¿De quién es la responsabilidad de realizar los análisis microbiológicos de superficies en cada una de las 5 instalaciones consideradas por el mandante?

Respuesta:

De Metro S.A. Sin embargo, el proveedor adjudicado deberá mantener sus propios controles para asegurar el cumplimiento de la normativa sanitaria y de manipulación de alimentos, ver punto 2.6.1 de las EETT, Inspección de laboratorios

25. ¿La fumigación de las distintas cocinas de las 5 instalaciones es contratada por el mandante, o es el proveedor de alimentación responsable de su contratación?

Respuesta:

Del proveedor adjudicado, ver 3.3.3 de las EETT, De la Mantenición, Sanitización, control de plagas y limpieza de los recintos

26. ¿Existe un área para el almacenamiento de residuos de sustancias peligrosas en cada una de las 7 instalaciones, de acuerdo a la normativa chilena vigente?

Respuesta:

Actualmente se cuenta con espacios compartidos para almacenar, entre ellos las sustancias peligrosas (tales como productos de limpieza, entre otros).

Las modificaciones que se consideren necesarias serán discutidas con el proveedor adjudicado.

27. ¿Cuenta cada una de las 5 instalaciones de Metro con una bodega exclusiva para guardar los productos químicos destinados al aseo del casino (químicos)?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la pregunta N°26

28. Favor aclarar si será necesario certificar las 5 instalaciones o sólo algunas de ellas según alguno de los sistemas de gestión descritos a continuación:

- ISO 9001
- ISO 14001
- OSHAS 18001
- ISO 14001
- Norma HACCP
- Otros

Respuesta:

Metro S.A. evaluará positivamente, si en la propuesta técnica entregada por el proveedor, ofrece un programa para la certificación de uno o más casinos, durante el desarrollo del contrato.

29. ¿Existe o se debe elaborar un plan de emergencia, o se debe obedecer al de la empresa mandante?

Respuesta:

Deben tener sus Propios Planes de Emergencias, los cuales deben tener como referencia los Planes de Emergencias de Talleres y Edificio Corporativo de Metro.

30. ¿Existe o se debe elaborar un plan de simulacros, u obedecemos al de la empresa mandante?

Respuesta:

Se obedece a los Simulacros de nuestra Empresa, esto no resta que si desean realizar uno interno, lo pueden hacer siempre y cuando se avise al Administrador de Contrato y Administradores de Talleres y Edificio Corporativo del por parte de Metro.

31. ¿Existe una zona de seguridad cercana para nuestros colaboradores en áreas productivas o descanso?

Respuesta:

Si existen.

32. ¿Ante un evento o accidente existe una sala de primeros auxilios la cual nuestros colaboradores podrán ser atendidos?

Respuesta:

En los cuatro Talleres existen Sala de Primeros Auxilios, en el Edificio Corporativo no.

33. ¿Existe guardarropía independiente para nuestros trabajadores separados por sexo en cada una de las 5 instalaciones del mandante, según lo establecido en el artículo 27 del Decreto Supremo 594?

Respuesta:

Sí, Metro S.A. pone a disposición del proveedor adjudicado camarines separados por sexo. Sin embargo, es de responsabilidad del proveedor la entrega de lockers para su personal.

34. ¿Los servicios higiénicos para nuestros trabajadores se encuentran están separados por sexo en cada una de las 5 instalaciones del mandante, según lo establecido en el artículo 27 del Decreto Supremo 594?

Respuesta:

Sí.

35. ¿Cuentan con duchas provistas de agua fría y caliente en cada uno de los servicios higiénicos destinados a los trabajadores del casino, según lo establecido en el artículo 27 del Decreto Supremo 594 y en el artículo 32 del Decreto Supremo 977?

Respuesta:

Sí.

36. ¿Las instalaciones cuentan con agua caliente para lavado de manos (en servicios higiénicos y salas de procesos)?

Respuesta:

Sí, en proceso de normalización.

37. ¿Se mantienen los pasillos y pisos libres de todo obstáculo permitiendo el desplazamiento fácil y seguro de los trabajadores, según lo establecido en el artículo 7 del decreto supremo 594?

Respuesta:

Es responsabilidad de la empresa adjudicada, mantener los pasillos y pisos libres para un desplazamiento seguro.

38. ¿Se encuentran los pisos sin grietas en cada una de las 5 instalaciones?

Respuesta:

Es responsabilidad de Metro velar por mantener una infraestructura adecuada. Respecto de los pisos con grietas (casino Taller Neptuno), en proceso de licitación su recuperación.

39. ¿Los pisos de cada una de las 5 instalaciones son de un material impermeable, no absorbentes, lavables, antideslizantes y atóxicos, según lo establecido en el artículo 25, decreto supremo 977, y artículo 5, decreto supremo 594?

Respuesta:

Si la pregunta se refiere a los pisos de las zonas de producción, Metro se encuentra en proceso de cambio. Actualmente los pisos del casino del Edificio Central y Taller Neptuno fueron cambiados. Para el año 2017 se tiene presupuestado el cambio de pisos de las zonas de producción de los casinos de los otros talleres.

40. ¿Existen equipos de lucha contra incendios por clase y por tipo en cada una de las 5 instalaciones? Si es afirmativo, ¿Estos equipos están en lugares de fácil acceso, con la identificación necesaria, óptimas condiciones, empotrados a su altura mínima o máxima?

Respuesta:

Si todos cuentan con Extintores

41. ¿Las instalaciones eléctricas y de gas de los lugares de trabajo están construidas y mantenidas de acuerdo con las normas establecidas por la Superintendencia de Electricidad y combustible (SEC) y lo establecido en el artículo 39 del decreto supremo 594)

Respuesta:

---

Sí. Actualmente nos encontramos en proceso de Certificación del Gas de los 5 recintos. Respecto del tema eléctrico, se encuentra en proceso licitación de mejoras para dichos recintos.

48. ¿Frecuencia de visitas del Experto en Prevención de Riesgos?

Respuesta:

El Experto debe tener a lo menos dos visitas en la Semana, dejando registro de éstas.

49. ¿Es necesario alguna tipo de certificación u otro sistema de gestión?

Respuesta:

Se debe cumplir toda la legislación en materias de Seguridad y Salud en el Trabajo actualmente vigente y los requisitos de Metro establecidos en Reglamento Especial y Estándares de Seguridad para Empresas Contratistas.

50. El cliente necesita exámenes específicos para el personal de Casino

Respuesta:

Sí, remítase al punto 3.3.5.3 de las EETT, Exigencias de salud

51. En las especificaciones técnicas, pagina, punto 2.1, menciona lo siguiente: " Se proporcionarán diferentes alternativas de almuerzo en todos los casinos, con modalidad de autoservicio, en base a menú estandarizado..." Para efectos del control de la pasada de los comensales para el control de raciones servidas:

a) el comensal se identificará en el dispositivo de control, el dispositivo emitirá un ticket termo impreso genérico y una vez en la línea de servicio el comensal elegirá lo que va a consumir

Respuesta:

Sí, actualmente funciona de esa manera

b) el comensal se identificará en el dispositivo de control de pasada, en una pantalla touch seleccionará la alternativa de almuerzo que el comensal consumirá, el dispositivo emitirá un ticket termoimpreso indicando la opción de menú seleccionada por el comensal para ser servida en la línea de servicio.

Respuesta:

Cualquier alternativa ofrecida por el proveedor en su oferta técnica, y que mejore la actual forma de operar, será considerada positivamente. Sin embargo, el valor del ticket de almuerzo será el mismo para cualquier tipo de menú (tradicional, gourmet, criolla).

52. Respecto a las cafeterías:

---

a) ¿Está considerado atención a la mesa con mesero?

Respuesta:

No

B) ¿Está considerado trabajar con comandas para el caso de sándwich de preparación propia por ejemplo?

Respuesta:

No

53. Respecto a las cafeterías:

Por favor aclarar a qué se refiere con "vale de almuerzo" ya que más abajo dice: " el consumo de la cafetería es el costo del personal del metro":

Los comensales podrán pagar con crédito, debito, efectivo y vales de almuerzo. Dicho vale de almuerzo ¿significa que los comensales tienen un monto asignado mensual y dicho monto puede ser consumido en el casino u en la cafetería? ¿Dicho vale de almuerzo se extrae del mismo dispositivo con que se controla la pasada en el casino, vale decir es el ticket termo impreso?

¿Se debe entonces considerar manejo de saldo y comunicar los dispositivos entre casino y cafetería?

Respuesta:

Ver aclaración N° 2

54. De acuerdo a lo señalado en las bases técnicas la empresa contratista adjudicada deberá implementar el sistema de control de raciones o demanda en el casino, por favor indicar:

a) medio de identificación de los comensales en las dependencias del mandante. Por ejemplo, credencial con código de barra 1D, credencial con código de barra 2D, tarjeta de proximidad RFID (por ejemplo HID), huella digital, otro , por favor señalar.

Respuesta:

Metro se encuentra en un proceso de cambio de credenciales.

Las características de las nuevas tarjetas son Mifare Classic con chip NXP. Para estas tarjetas son compatibles con los dispositivos de proximidad (RFID), como el utilizado actualmente, que tengan lectura de Mifare Classic. Las nuevas credenciales no tienen considerado un código de barras

b) El internet requerido para operar los dispositivos de control de pasadas ¿será proporcionado por el mandante?

Respuesta:

No, el servicio de internet debe ser suministrado por el proveedor adjudicado

---

55. De acuerdo a lo señalado en las bases técnicas, pagina 20, pto 3.3.4 , la empresa contratista adjudicada deberá implementar línea telefónica externa e internet para operar los sistemas utilizados durante la entrega del servicios. Por favor ratificar.

Respuesta:

Sí

56. ¿Se requiere cumplir con algún permiso adicional, alguna certificación para instalar los dispositivos de control de pasadas en los casinos?

Respuesta:

Sólo permisos básicos de conexión a la red.

57. ¿El sistema de control de raciones, el internet externo y las líneas telefónicas externas deberán ser implementadas en TODOS los casinos? Vale decir ¿los 5 casinos actuales + las 2 instalaciones nuevas que están en construcción?

Respuesta:

Sí, Metro S.A. asume el costo de telefonía fija (SLM, servicio local medido)

58. ¿Es posible establecer que si el mandante debe contratar un proveedor alternativo, los servicios alternativos sean de similar calidad y costo?

Respuesta:

No se entiende la pregunta

59. ¿Es posible establecer que en el evento que el contratante formule reparos o alcances respecto de alguna de las facturas emitidas por el proveedor, deberá en todo caso pagar sin dilación aquella suma que resulte no discutida, pudiendo retener el pago sólo respecto de aquella parte del cobro que hubiera dado origen al reparo?

Respuesta:

En el proceso de pago, existe una etapa de cuadratura y validación de los servicios por parte de Metro y el proveedor. Si existen diferencias, por ejemplo, en los servicios especiales (variables) se puede cancelar lo que se encuentre cuadrado y con respaldo, dejando lo pendiente para un segundo pago. Sin embargo, es de responsabilidad de la empresa adjudicada establecer los mecanismos de control necesarios para que sus servicios cuadren en cantidad, tiempo y forma.

60. ¿Es posible establecer que el cliente no contratará a empleados de Aramark dentro de un determinado plazo, debiendo pagar una suma a título de cláusula penal en caso de incumplir esta prohibición?

Respuesta:

Metro no tendría motivos para contratar personal para atender sus casinos, entendiéndose que el servicio se encuentra externalizado.

Sin embargo, si un trabajador del proveedor adjudicado participa de algún concurso interno de Metro S.A., no corresponde prohibir dicha participación.

62. ¿METRO se hace cargo del suministro e inocuidad del agua?

Respuesta:

Si

63. ¿Cómo se efectuará la notificación formal de la multa, por qué medio, ej. Carta certificada?

Respuesta:

Correo electrónico al Administrador contraparte de Metro S.A.

64. ¿Es posible incorporar un procedimiento previo a la aplicación de una multa, dentro del cual el contratista puede presentar sus descargos, en atención a los cuales el cliente puede condonar, rebajar o mantener la multa?

Respuesta:

Cuando se detecten infracciones, éstas serán notificadas al contratista para que realice sus descargos. Una vez analizados dichos descargos, si procede, Metro S.A. aplicará las multas establecidas en este proceso de licitación.

Una vez aplicada una multa, Metro S.A. no tiene considerado apelaciones a las multas aplicadas.

65. Dado que las multas son distintas a las actuales solicitamos indicar si estas tendrán un monto límite a aplicar durante un mes, ya sea que se trate de incumplimiento de plazos y/u otra causa, pues no es posible aceptar que sea ilimitado. Por ej. El monto total de las multas a aplicar durante un mes no debiera superar del 2% del monto de la facturación de los servicios de ese mes.

Respuesta:

El monto máximo a aplicar por concepto de multas es el 10% de la facturación neta mensual. Ver artículo N°22 de las Bases Administrativas, Título I, párrafo final.

79. ¿Se asegurará un consumo mínimo de cantidades en el servicio de alimentación?

Respuesta:

---

Remítase al punto 2.2 de las EETT, Cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención, párrafo 4.

80. ¿Existirá un porcentaje de variación en las cantidades que obligará a las partes a renegociar, con la consecuencia que, en caso de no llegar a acuerdo, se pueda terminar con dicho servicio?

Respuesta:

No. Metro S.A. considera que es poco probable que existan variaciones negativas sobre el servicio en licitación (que disminuyan las raciones significativamente).

81. ¿Se prestarán servicios a contratistas del cliente?

Respuesta:

Sí, el casino tiene capacidad para atender a más comensales, el proveedor adjudicado podrá establecer contratos con dichos contratistas, los que serán solo de responsabilidad de esas partes involucradas.

82. ¿Los servicios que se presten a los contratistas del cliente, se pagarán directamente por ellos o se pagarán por el cliente?

Respuesta:

La relación comercial es entre el contratista y el proveedor adjudicado.

83. En caso que los servicios que se otorguen a los contratistas del cliente, se paguen directamente por ellos, el cliente garantizará el pago en caso de retardo en el pago de sus contratistas

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°82.

84. En pag 27 de BT indican la incorporación de nuevos casino correspondiente a la extensión de la línea 6 y 3 de metro. Se solicita indicar dónde (Comuna) estarán ubicados cada uno de estos talleres.

Respuesta:

Taller Línea 6: Comuna de Cerrillos  
Taller Línea 3: Comuna de Huechuraba

86. Respecto a aplicación de multas en relación a resultado alterado en cualquier superficie o alimento, qué parámetros de medición serán utilizados?

Respuesta:

Los parámetros definidos en la normativa sanitaria (ver Reglamento Sanitario de los Alimentos, Título V, De los criterios microbiológicos)

87. Respecto a la aplicación de multas por No cumplimiento de cadena de frío en el traslado de alimentos para cualquier tipo de servicio (hasta 3 reclamos en el mes), cuál será el parámetro o límite de temperatura de los alimentos

Respuesta:

Para alimentos calientes la temperatura de seguridad es sobre los 60°C y para alimentos fríos inferior a los 5°C, según lo indicado por lo OMS Y RSA.

88. Respecto a la aplicación de multas por intoxicación producto de la manipulación de alimentos por parte del proveedor, cuál será la metodología o criterio para definir lo anterior?

Respuesta:

Una intoxicación producto de la manipulación de alimentos se considera una infracción gravísima. El procedimiento de verificación que dicha intoxicación es de responsabilidad del proveedor adjudicado podrá ser consensuado al inicio del contrato (parámetros, número de trabajadores afectados, requisitos como certificados médicos, etc.). Sin embargo, una vez comprobada la responsabilidad del contratista, se aplicará la multa correspondiente.

89. Existen estanques de acopio de agua. De ser así quien es el responsable de la mantención y control anual

Respuesta:

Sí.

Metro S.A. se abastece de la red de agua potable. Su actual proveedor es Aguas Andinas. Solo en el edificio corporativo el agua pasa por un estanque de acumulación y rebalse. Metro S.A. es el responsable de su limpieza, mantención y control anual.

90. El suministro de agua es de: Agua directa de la red de potable? Agua pasa por estanque de acumulación, estos cuentan con resolución sanitaria y programa de monitoreo microbiológico, y de limpieza y mantención?

Respuesta:

Ver respuesta a consulta N°89.

91. Se propone realización de análisis microbiológicos a superficies, alimentos y manipuladores con Laboratorio Externo y frecuencia semestral. Favor indicar si está de acuerdo con lo anterior.

Respuesta:

---

El proveedor adjudicado deberá mantener sus propios controles para asegurar el cumplimiento de la normativa sanitaria y de manipulación de alimentos. Sin embargo, según lo establecido en el punto 2.6.1 de las EETT, Inspección de laboratorios, Metro S.A. realizará sus propios controles.

92. Respecto a la limpieza de campanas ¿Quién asume la limpieza de los ductos de extracción del área de cocina? ¿cuál es la frecuencia?

Respuesta:

Metro S.A., con frecuencia anual.

93. Favor indicar si es posible enviar aportes nutricionales y recetario una vez adjudicada la licitación.

Respuesta:

Sí

94. Favor indicar si los bebestibles fríos, la alternativa de jugo de pulpa de fruta reconstituída sin azúcar se refiere a jugo tipo guallarauco o jugo de pulpa concentrada que es lo que se usa actualmente, ya que considerar jugo guallarauco y agua saborizada es la alternativa que tiene un costo superior y que incrementa el costo de materia prima del ítem bebestibles.

Respuesta:

Las alternativas de bebestibles son las siguientes:

- Jugo de fruta en base a pulpa, ejemplo: Jugo Concentrado Wibsá
- Jugo de pulpa de fruta reconstituída sin azúcar (versión light), ejemplo: Jugo Concentrado Wibsá que no contenga como azúcar ingrediente
- Agua filtrada
- Agua saborizada naturalmente y sin azúcar, ejemplo agua con trozos de pepino y hojas de menta sin adición de azúcar

95. En descripción del servicio de alimentación, se indica en Bases Técnicas (pag. 4) que "se proporcionarán diferentes alternativas de almuerzo en todos los casinos, con modalidad de autoservicio", favor indicar si esto se refiere a libre consumo y a cuales ítem de la estructura del servicio principal afectaría, ¿sería a las sopas, postres, pan, jugos, aderezos y salsas?.Favor confirmar.

Respuesta:

En el punto 2.1.1 Estructura del Menú se indica los ítems de libre consumo, los que sería:

- Entradas: Sopas y ensaladas
- Bebestibles: fríos y calientes
- Aderezos y salsas.

---

No se ha solicitado el libre consumo de pan o postres.

96. En las especificaciones de los platos de fondo (página 32) se indica que para el vacuno entero se deben considerar diferentes cortes. Dado que no se indica cuales cortes corresponden a la alternativa tradicional, cual a la alternativa gourmet y cuales para la alternativa criolla, se solicita especificar o si el oferente podrá decidir cuales cortes planificará de acuerdo a su experiencia.

Respuesta:

ANEXO N°2 FRECUENCIA Y GRAMAJE DE ENTREGA DE ALIMENTOS, en la sección "Platos de fondo, productos proteicos", se establecen los tipos de cortes que son iguales para alternativa Tradicional, Gourmet y Criolla, ver página 35.

97. Dado que los cortes filete y lomo liso son los que tienen un costo más elevado, favor indicar su frecuencia y en qué alternativa se deberán planificar (palto tradicional, gourmet o criollo). O se refiere a cortes a utilizar en los almuerzos especiales?

Respuesta:

Para las alternativas Tradicional, Gourmet y Criolla los cortes pueden variar entre los indicados en ANEXO N°2 FRECUENCIA Y GRAMAJE DE ENTREGA DE ALIMENTOS. Para los almuerzos especiales, dada la importancia de este servicio, se solicita sólo utilizar como vacuno cortes filete y lomo liso, también descrito en el mismo anexo n°2, pagina 32 y 33.

98. Favor indicar si es posible incorporar los siguientes cortes de vacuno: Ganso y tapapecho.

Respuesta:

La idea es variar las alternativas entre los cortes indicados.

99. Al hacer la sumatoria de los platos de fondo de la alternativa tradicional, nos podemos dar cuenta que suman 4,5 preparaciones a la semana. Sugerimos planificar 1 atún cada 30 días y 1 marisco cada 30 días.

Respuesta:

Se hace la corrección con respecto a la frecuencia. Se puede planificar 1 vez cada 30 días atún o mariscos.

100. En Bases Técnicas se indica "pescado fresco"; si bien es posible considerar esta especificación, cabe mencionar que los pescados frescos tienen un costo superior en comparación con los pescados congelados, los cuales tienen un buen rendimiento, también permiten la elaboración de preparaciones sabrosas e inocuas y que utilizamos en la mayoría de nuestros contratos.

Respuesta:

---

Se puede utilizar pescado congelado fileteado y sin espinas

101. Los gramajes indicados en Bases Técnicas, son más altos en comparación a los que se entregan actualmente. Estos gramajes están a su vez por sobre las recomendaciones nutricionales. Un consumo elevado de calorías y proteínas en un tiempo prologando puede ser perjudicial para la salud ya que se relaciona con un aumento en la prevalencia de enfermedades cardiovasculares y metabólicas. Se sugiere mantener gramaje actual.

Respuesta:

Las recomendaciones nutricionales indican que un 35-40% de las calorías del día deben provenir del almuerzo. Se considera que los trabajadores en metro consumen alrededor de 2000 kcal diarias, por lo que el almuerzo puede entregar entre 700 kcal y 800 kcal. Con los gramajes indicados, entre proteína y acompañamiento se calculó que el plato de fondo gourmet podría tener entre 300 y 400 kcal, Tradicional entre 400 y 500 kcal, y el Criollo entre 500 y 600 kcal.

Se recomienda en las especificaciones evitar preparaciones que aumenten el aporte calórico como son espesantes, preparaciones en base a aceite, etc. Y se recomiendan cortes magros.

Al mismo tiempo, en las especificaciones, se solicita que los comensales puedan preferir menores gramajes, para que puedan ajustar lo ofrecido a sus requerimientos cuando lo necesiten.

102. El plato criollo se debe considerar solo para los Talleres?,

Respuesta:

Sí.

103. Favor indicar ejemplos de menú gourmet que quiere recibir el cliente

Respuesta:

Para la alternativa Gourmet un ejemplo sería Pechuga de Pollo rellena con pimentón, decorada con sésamo negro y acompañada de puré mixto. La idea es que la presentación sea atractiva y las preparaciones bajas en grasas y azúcar.

104. La vajilla que se requiera para los servicios especiales la aportara METRO?

Respuesta:

No, la debe aportar el proveedor adjudicado.

105. En el CDA se cuenta con muchos productos de libre consumo, hoy existe una cantidad importante de personal que llevan comida de su casa, y muchos de estos

usuarios hacen uso de ensaladas, pan, bebestibles calientes y fríos, aderezos etc, el cliente ayudara de alguna manera al operador para que esta práctica no continúe?

Respuesta:

Metro S.A. formulará campañas para educar al comensal sobre sus beneficios y deberes.

106. Cuál sería el mínimo de raciones a estimar para el CCA, hoy existe algunos días con 60 raciones menos por trabajos fuera del edificio que muchas veces no son avisadas, favor indicar.

Respuesta:

Metro S.A. no establece mínimos para las raciones del casino del edificio corporativo. Sin embargo, cada vez que existe algún evento (fiestas de 18 de septiembre, paseos, horario de verano, etc.) se le comunica el proveedor para que re estime la cantidad de raciones para el día en cuestión.

107. La entrega de servicios especiales fuera de las dependencias de metro las deben realizar solo garzones , cuántos de ellos se requieren , estos deben estar en la plantilla d personal del casino o se cobran con el evento?

Respuesta:

Metro S.A. sólo solicitó servicio de garzón para los Almuerzos de Directorio y Ejecutivos (los que se dan en el edificio corporativo). La entrega de servicios especiales fuera de las dependencias se podrá realizar con personal por ejemplo, part time.

109. Es posible considerar nuestra marca de retail de nuestra empresa en la cafetería?

Respuesta:

Sí. Sin embargo, Metro S.A. deberá aprobar el diseño y brandeo.

110. Solicitamos hacernos llegar planos de las instalaciones en autocad

Respuesta:

Contamos con los planos de los cinco casinos en PDF, los que se adjuntarán a este set de respuestas.

111. En las Especificaciones Técnicas del Servicio de Alimentación punto 2.1.4.4.- se indica que se debe presentar el listado de productos a ofrecer con marca, procedencia, calidad y precios, favor indicar a que se refiere con calidad.

Respuesta:

Corresponde a los alimentos que presentan calidades diferentes, como el café de grano, la fruta fresca, etc. Se debe presentar cuando corresponda.

112. La Cafetería Full y básica se refiere a alternativas a recibir, o a la cafetería del Central y de Neptuno?

Respuesta:

Se refiere al tipo de cafetería y sus horarios  
La cafetería full se solicita en el Edificio Corporativo  
La cafetería básica se solicita para los casinos de los talleres

113. Cuál es el valor de aporte de cada usuario por su servicio de almuerzo?

Respuesta:

Metro S.A. no entrega este tipo de datos.

114. Podemos contar con que las facturas de los eventuales se pagaran en el plazo establecido, esto dado que hoy tienen atrasos de hasta 90 días?

Respuesta:

Es de responsabilidad de la empresa adjudicada establecer los mecanismos de control necesarios para que sus servicios cuadren en cantidad, tiempo y forma.

Metro S.A. se encuentra disponible para revisar nuevos o mejores procedimientos que permitan dar cumplimiento a los plazos de pago de los servicios eventuales, según lo contratado.

115. En las bases se visualiza que se está aumentando en 50 gramos el gramaje actual, lo que afecta directamente al costo del servicio favor confirmar que es correcta la solicitud.

Respuesta:

Es correcta la solicitud. Por lo anterior, y de acuerdo al actual menú, se disminuyo una alternativa de plato de fondo.

116. El precio para los servicios de los dos nuevos Talleres se revisaran en su oportunidad?

Respuesta:

No, el valor del almuerzo/ración será el declarado en el formulario respectivo para todos los casinos, incluso los nuevos.

117. Se exigirá en los talleres contar con una cajera aparte de las personas que entregan el servicio? como es hoy, favor confirmar.

Respuesta:

Si se refiere a la atención de la cafetería básica, una vez iniciado el servicio y de acuerdo al volumen de venta, se podrá revisar si se requiere la función de cajero.

118. Las bases indican que en cada sala de colación donde se debe estimar personal 24/7 se estime una cafetería básica? se refiere a que necesitan este servicio de noche además sábados y domingo de día y de noche? favor confirmar este requerimiento, para definir correctamente el personal requerido.

Respuesta:

Sí, 24/7 se refiere a las 24 horas de día, de lunes a domingo.

119. El almuerzo mejorado solicitado en el Formulario 15 que tendrá un costo adicional, la diferencia será cancelado por cada usuario en el momento de almorzar o será descontado por planilla?

Respuesta:

Los Formularios N°14 y N°15 no son complementarios.

El almuerzo mejorado es una alternativa que podría ser cotizada por el proveedor, que Metro S.A. evaluará.

122. La adjudicación de los cinco centros serán entregados a un mismo proponente, o podrá ser adjudicación parcial?

Respuesta:

Sí, todos los casinos a un solo proponente.

123. Será necesario un profesional de calidad y prevención de riesgos de exclusividad del contrato?

Respuesta:

Ver respuesta a consulta N°48

124. La disposición final de los residuos de aceite será cargo de Metro o del proponente?

Respuesta:

No, el proveedor adjudicado deberá eliminar los aceites y grasas, según lo establecido en la normativa. Metro S.A. solicitará el certificado de disposición final de dichos residuos.

125. Cual es la cantidad de puestos disponibles promedio para las personas que llevan almuerzos propios?

Respuesta:

Los trabajadores de Metro S.A. pueden utilizar cualquier espacio de los casinos para almorzar lo que traigan desde sus casas.

126. Para los eventos rompe rutina (día de los enamorados, día del padre, etc) se podrá entregar un book ejemplo con la composición de los servicios?

Respuesta:

Sí

127. Es necesario entregar minuta para los eventos especiales en la propuesta técnica o basta con entregar un ejemplo?

Respuesta:

Se solicita entrega de minutas para Almuerzos de Directorio y Ejecutivos

128. Se podrán entregar las minutas definitivas una vez adjudicado el contrato?

Respuesta:

Sí., se solicita la entrega de una minuta tipo en la oferta técnica.

130. En el punto 2.2, cantidad de raciones, tipo de usuario y horarios de atención se indica que la cantidad total de personas son 1545, sin embargo la cantidad de usuarios del casino son 462:

- La diferencia que no utiliza el casino, participan del beneficio de colación y actualmente no lo están haciendo?

Respuesta:

Todos los trabajadores de Metro S.A. tienen asignación de colación.

- En las visitas realizadas en los diferentes centros, se nos indicaron cantidades mayores a las descritas en el cuadro, favor confirmar cantidades por centro.

Respuesta:

Los datos entregados referidos a cantidad de almuerzos son valores promedio.

- Favor indicar la cantidad de contratistas por centro que actualmente hacen uso del servicio de alimentación.

Respuesta:

Sólo un contratista en el casino de Taller Neptuno.

131. Favor enviar planos de los 5 centros en PDF y Autocat

Respuesta:

Ver respuesta a consulta N°11

132. Favor enviar fotos de los 5 centros

Respuesta:

Se adjunta set de fotografías por casino

133. En el punto 3.3.1, acerca de las instalaciones, se indica que es obligación de la empresa adjudicada la mantención de estos bienes, pero que se deberá informar a metro alguna irregularidad para buscar su reparación, ¿El costo y cargo de la mantención y reparación de estos bienes, será por parte de Metro o del concesionario adjudicado?

Respuesta:

Cuando se refiere a bienes se refiere a mobiliario (mesas, sillas). La mantención y reposición de estos bienes son de cargo de Metro S.A.

134. En el punto 3.3.1 se indica que es responsabilidad del contratista obtener la resolución sanitaria, favor indicar cuales centros cuentan con la resolución y cuales no.

Respuesta:

Todos los casinos cuentan con resoluciones sanitarias. Se refiere a la actualización de dichas resoluciones, si en el transcurso del periodo contratado, amerita dicha actualización.

135. Si es necesario hacer remodelaciones para contar con la resolución sanitaria de los centros, el costo será de Metro o del conseeionario?

Respuesta:

Toda modificación de infraestructura es de costo de Metro S.A.

136. Los certificados solicitados en el formulario 4 de la oferta técnica deberán tener un formato definido por metro?

Respuesta:

No, solo se solicitan certificados de servicios similares y vigentes, para acreditar experiencia.

137. 2. Descripción del Servicio de Alimentación. 2.1.1.-Estructura del menú: Las Entradas son libre consumo dirigido o autoservicio?. Especificar

Respuesta:

De libre consumo.

138. 2. Descripción del Servicio de Alimentación. 2.1.1.-La Entrada (Ensaladas) puede ser en formato Insalatta (ensalada armada en plato individual) ?

Respuesta:

El proveedor debe ofertar las alternativas que estime convenientes siempre que se enmarquen en lo solicitado en las especificaciones técnicas.

139. 2. Descripción del Servicio de Alimentación. 2.1.1.-Cuál será el gramaje de los plato a base de Guisos y/o Mixtos? (Plato Único)

Respuesta:

Debe mantener el gramaje indicado para la proteína correspondiente a la alternativa a ofrecer. Por ejemplo, si en la alternativa Criolla se ofrece como plato único una cazuela de pollo, se deben entregar 160 grs de pollo si es sin hueso y 200 grs si se ofrece con hueso. El resto de los ingredientes puede variar para adecuarse a la receta.

140. En las alternativas Bebestibles. Se podrá usar jugo pulpa reconstituida 1+19?

Respuesta:

Sí, sólo como alternativa correspondiente a "Jugo de fruta en base a pulpa".

141. Cuantos cc de jugo se deben dar cada vez que el comensal lo requiera?. Que formato de vaso se debe usar?

Respuesta:

El consumo de jugo es libre. Usar vasos que no sean desechables de mínimo 250 cc.

142. Cual es el formato de los aderezos que se ocuparán;. Son todos sachet o todos granel?

Respuesta:

A granel, puestos en alcuas u otros recipientes adecuados dentro de la línea de servicio.

143. Las alternativas de Platos de Fondo como el vegetariano y S/R pueden ser solicitadas con 24 hrs de antelación y no el mismo día de preparación del menú?

Respuesta:

Debería ser así, pero en la práctica se solicitan el mismo día.

144. Los platos pueden ser Intercambiables sólo entre cocina tradicional y Gourmet?

Respuesta:

Sí.

145. Se pueden intercambiar los cárnicos entre opciones permitidas o sólo se intercambiará el acompañamiento?

Respuesta:

Sí se pueden intercambiar.

146. El comensal que lleva Hipocalórico tiene derecho a la entrada?

Respuesta:

Sí

147. Nuestra empresa trabaja con minutas cíclicas de 28 días por Estacionalidad ( Otoño- Invierno- Primavera-verano); podemos dar esta opción de menús en éste contrato?

Respuesta:

Sí

148. Los aportes nutricionales pueden ser entregados una vez adjudicado el contrato?

Respuesta:

Sí, sin embargo deberá presentar una minuta tipo en la oferta técnica

149. Las minutas cíclicas pueden ser entregadas una vez adjudicado el contrato?

Respuesta:

Sí, siempre que se ajusten a lo solicitado en las EETT

150. El plan de Alimentación Saludable se puede entregar una vez adjudicado el contrato?

Respuesta:

La idea es entregar una Propuesta de campaña promocional de Alimentos saludables, como parte del proceso de adjudicación.

151. Los Servicios Especiales podrán ser solicitado con un mínimo 5 días antelación?

Respuesta:

Nos encontramos estableciendo un procedimiento para la solicitud de servicios especiales en el cual el tiempo mínimo para su solicitud es de 24 horas de anticipación.

152. El oferente podrá presentar otras alternativas de Almuerzos Especiales y Coffee Break distintas a las propuestas en Bases?

Respuesta:

En caso de los servicios especiales, remítase al segundo párrafo del punto 2.1.4 de las EETT, Servicios Especiales.

En el caso de los coffe break, se solicita que el proveedor se ajuste a lo requerido en las EETT, punto 2.1.4.3

153. La concesión de la cafetería será entregada sólo al que se adjudique el contrato de alimentación?

Respuesta:

Sí.

154. Donde estarán ubicados los espacios destinados a las salas de colación; será en el mismo casino?

Respuesta:

Sí, los casinos funcionan como salas de colación.

155. La cantidad garantizada de raciones en TLO y TPA es de un total de 15 raciones cada una?

Respuesta:

---

Sí.

156. Anexos: Cual es el gramaje de los proteicos y semillas para adornar las entradas del menú?

Respuesta:

No está establecido, queda a criterio del oferente, sólo se solicita que el alimento que adorne la ensalada debe presentarse en cantidad suficiente para estar en cada porción. Por ejemplo, si se ofrece lechuga con sésamo, cada comensal debe poder llevar lechuga y sésamo.

157. Se puede avisar con 24 horas mín la cantidad requerida de raciones para Plato Hipocalorico; Y no el mismo día?

Respuesta:

Se puede trabajar de esta manera, pero actualmente es recurrente avisar el mismo día.

158. 7Cual es el gramaje total del plato vegeteariano?

Respuesta:

Se puede utilizar el gramaje correspondiente al plato tradicional.

159. Los postres de masa sólo debe ser elaborados INSITU?

Respuesta:

No necesariamente, el proveedor deberá ofertar alternativas.

161. El gasto de luz agua gas son por parte del Metro de ser negativo existen re marcadores.

Respuesta:

Remítase al punto 3.3.4 de las EETT, Servicios básicos

162. El control de plagas es por parte de Metro.

Respuesta:

Remítase al punto 3.3.3 de las EETT, Sanitización, Control de Plagas y Limpieza de los recintos.

163. Los servicios especiales se avisan con cuanta anticipación.

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°151

164. El garzón tiene que estar como parte de la planta o puede ser contratado solo para las ocasiones especiales.

Respuesta:

Sólo se solicita garzón para el Almuerzo del Directorio y Almuerzos Ejecutivos. El proveedor deberá definir la forma como será contratado.

165. La comida de todos los puntos tiene que ser preparada ínsitu o puede ser transportada.

Respuesta:

Es parte de la propuesta del proveedor, siempre que se resguarden todas las condiciones sanitarias y de inocuidad de los alimentos y deberá ser cotizada como propuesta alternativa en el Formulario N°15.

166. Pueden entregar el inventario de cada casino.

Respuesta:

El detalle con el inventario de equipos y bienes de Metro S.A. será entregado al proveedor adjudicado, antes del inicio del servicio.

167. Cuáles son los mínimos garantizados del servicio.

Respuesta:

Remítase a lo establecido en el punto 2.2 de las EETT, Cantidad de raciones, tipos de usuarios y horarios de atención, párrafo 4

168. Existen fluctuaciones por temporadas o meses de menor flujo, cuales son y en qué puntos.

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°12

169. El valor de los servicios a los contratistas puede ser diferente al que se acuerde con el Metro.

Respuesta:

Metro S.A. no se involucra en la relación comercial que el proveedor adjudicado y el contratista pudiesen establecer.

170. El metro responde en caso de que un contratista no cancele los servicios.

Respuesta:

Remítase a la respuesta de la consulta N°82

171. En las Bases Técnica en el punto 2.1.3 indica que las preparaciones de los menús que no se pueden repetir las preparaciones en un mes con minutas cíclicas de 60 días

Se debe entender que corresponde a las preparaciones de platos de fondo y acompañamientos de régimen normal, dado que la variedad de alternativas de ensaladas de salud no existe tanta variedad

Respuesta:

Sí, se refiere específicamente a los platos de fondo.

172. No se aceptan frituras' de ningún tipo? Ejemplo Beef de Vacuno, Pescado , otros propios de la gastronomía criolla .En anexo 1 dice se permite 1 vez a la semana en este tipo de gastronomía criolla Favor aclarar .

Respuesta:

En Anexo N°1 establece que en la alternativa criolla y en la tradicional se puede ofrecer fritura 1 vez a la semana ya que no están restringidos por el programa de alimentación saludable (punto 2.1.3), como sí lo son las alternativas hipocalórico, Cocina Gourmet, Vegetariano y Sin residuos.

173. Según Anexo Numero 2 gramajes y definición de productos :

a) El corte de carne de vacuno como pollo ganso , se puede reemplazar por ganso ya que es un corte chico y caro?

Respuesta:

La idea es variar las alternativas solo entre los cortes indicados.

b) El Pavo Pechuga para preparaciones enteras o picada se podría reemplazar por Lomo de Pavo ?

Respuesta:

La idea es utilizar sólo cortes de pechuga de pavo.

174. En las descripciones de los puntos 2.1.4.1..y 2-1.4.2. de los servicios especiales , no se solicitan en la programación bebidas calientes ni frías

- a. Estas se cobraran en forma separada con la dependencia del Metro?

Respuesta:

Son parte del valor del Almuerzo del Directorio o Almuerzo Ejecutivo.

- b. No Incluyen bebidas calientes, como variedades de té , Café , hierbas?

Respuesta:

Se deben considerar bebidas, aguas de hierbas, te y café (normal o en grano)

175. Una de las alternativas solicitadas de postres es fruta procesada , se debe entender como macedonias natural , compotas , o deshidratadas?

Respuesta:

Frutas procesadas corresponde a postre en base a frutas indicado en Anexo N°1

176. **De los aportes nutritivos solicitados**

- a) , corresponde solo a Calorías del menú presentado en el servicio de autoservicio en los diferentes puntos de distribución?

Respuesta:

La idea es entregar el aporte calórico junto con la minuta definitiva para poder publicar esta información en línea y los usuarios puedan tomar decisiones informadas. Al mismo tiempo, se solicita que la información esté publicada en cada casino antes del comienzo del servicio.

- b) Estos eran entregados por el oferente adjudicado una vez aprobada la minuta , posterior a la revisión y aprobación de esta por Metro?

Respuesta:

La información nutricional puede ser entregada con la minuta definitiva, después de la corrección y aprobación de Metro.

177. **En el punto 2.1.4.2. Almuerzos Ejecutivos**

- \*Dentro de la estructura de servicio solicitada no incluye Bebestibles Fríos ni Calientes Estos serán indicados por cada oferente o Metro indicara su requerimiento?

Respuesta:

Se deben considerar bebidas, aguas de hierbas, te y café (normal o en grano)

178. **Otras Consultas** :

- a) Existe Resolución Sanitaria para el consumo de Verduras Crudas?
- b)Cuál es el horario de ingreso de proveedores?
- c) Cuáles son las exigencias de Metro para la identificación de los proveedores?

Respuesta:

- a) Metro cuenta con todas las Resoluciones Sanitarias de sus casinos en operación.
- b) El horario de ingreso dependerá del recinto y será informado al proveedor adjudicado
- c) El ingreso de los proveedores se debe avisar por escrito (correo) y al menos considerar la siguiente información: nombre del proveedor, nombre persona a cargo, rut, patente del vehículo (si correspondiese), contraparte del casino que lo atenderá o recibirá la materia prima (por ejemplo).

179. Los servicios de Cooffe break tanto A,B,C,D,y E serán solicitados por vía correo, con cuanta anticipación o existe un calendario mensual según necesidades de Metro?

Respuesta:

Los cooffe break son solicitados por correo electrónico con al menos 24 horas de anticipación y no tienen necesariamente una programación mensual.

180. Nos pueden enviar las cantidades generales de personas que comen en los casinos, incluidos los contratistas.

Respuesta:

Remítase a lo establecido en el punto 2.2 de las EETT, cantidad de raciones, tipo de usuarios y horarios de atención, tabla adjunta.

181. ¿Cuáles con los equipos que pertenecen al concesionario actual, por cada contrato? (Nos enviarán el inventario de equipos de cada casino que pertenecen al proveedor actual)

Respuesta:

El listado de los equipos de Metro S.A. se adjuntó en el anexo N°3.  
Metro S.A. se encuentra en un plan de mejoramiento de equipamiento.  
El resto del equipamiento es del actual contratista o los tiene a concesión, y dato será entregado al proveedor adjudicado.

182. ¿Nos pueden enviar los planos de los casinos?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°11

183. Es Metro quien paga el total del Almuerzo?, Cuanto paga Metro por un almuerzo? (porcentaje). Cuál es el presupuesto que tienen para este contrato?

Respuesta:

El valor del almuerzo es cancelado por Metro S.A. y el trabajador.  
La componente Metro es en promedio de un 50% del valor del almuerzo  
Metro S.A. no entrega información sobre su presupuesto para este servicio

184. Almuerzo, Platos de Fondo. ¿En la opción vegetariana se podrá considerar proteína vegetal de soya?

Respuesta:

Si. Además, la opción vegetariana corresponde a un plato Ovolactovegetariano, por lo que puede incluir huevo y lácteos.

185. Bebestible, Jugo de fruta en base a pulpa. ¿Se refiere a jugo de pulpa congelada tipo Guallarauco?

Respuesta:

Las alternativas de bebestibles son las siguientes:

- Jugo de fruta en base a pulpa, ejemplo: Jugo Concentrado Wibsá
- Jugo de pulpa de fruta reconstituida sin azúcar (versión light), ejemplo: Jugo Concentrado Wibsá que no contenga como azúcar ingrediente.
- Agua filtrada
- Agua saborizada naturalmente y sin azúcar, ejemplo agua con trozos de pepino y hojas de menta sin adición de azúcar

186. Bebestible, Té. ¿Qué tipo de té se deberá considerar?

Respuesta:

Té en bolsa individual dentro de sachet o envuelto en papel, etc. Debidamente sellado, proveniente de distribuidor autorizado. Pueden ofrecer variaciones entre té negro, verde, blanco, etc.

187. Servicios especiales; ¿no se deben presentar como parte de esta licitación, pero si por el oferente adjudicado?

Respuesta:

Remítase al Formulario N°16, de las Bases Administrativas, Título II

188. Servicios de Directorio; ¿serán cotizados contra evento o forman parte de la propuesta del oferente en esta licitación?

Respuesta:

Son parte de la propuesta del proveedor

189. Almuerzos ejecutivos; ¿podría describir el nivel de preparaciones a considerar?

Respuesta:

Son almuerzos tipo gourmet

190. Coffe Break A, ¿Qué tipo de té se deberá considerar?

Respuesta:

Té negro normal

191. Almuerzos para consumo fuera de oficina, ¿Sándwich será de elaboración propia o envasado tipo Daily Fresh?

Respuesta:

De elaboración propia

192. Almuerzos para consumo fuera de oficina, ¿Lácteo light se refiere a yogurt o se deberán incluir otros postres?, ¿serán postres envasado o de elaboración propia?

Respuesta:

Pueden ser yogurt o postres de leche light, envasados

193. ¿Las frecuencias se ajustaran a 20 días de lunes a viernes, como parte de la propuesta del oferente o serán ajustadas en sus respuestas?

Respuesta:

Sí, se pueden ajustar

194. Respecto de las especificaciones de los alimentos; ¿existe restricciones de marca, grado, etc o estas serán parte de la propuesta del oferente?

Respuesta:

Son parte de la propuesta técnica del proveedor

195. ¿Se permite la implementación de nuestra marca dentro del casino, comedores y área de producción?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°109

196. ¿Cuáles son las fechas y plazos para implementar el servicio de la empresa adjudicada?

Respuesta:

Metro S.A. tiene considerado adjudicar al menos con 45 días corridos antes de la fecha de inicio de los servicios.

197. ¿Podemos incorporar elementos de comunicación para exponer información Nutricional en los casinos?

Respuesta:

Sí

198. ¿Nos podrían facilitar el listado de equipamiento de comedor, de cada uno de los sitios licitados, pertenecientes a Metro de Santiago?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°166

199. Les interesa cambiar las sillas y las mesas?

Respuesta:

Metro S.A. tiene planificado un proceso de mejora de mobiliario para el año 2017

200. Se solicitan planos de cada casino en autocad, con detalle de equipamiento de producción y línea y con la posición de estos.

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°11

201. ¿Cuál es la distribución promedio por género de los trabajadores de Metro, principalmente mujeres, principalmente hombres, es igual?

Respuesta:

El dato promedio es de 79% hombres y 21% mujeres

202. Principalmente, ¿Cuál diría usted que es el principal rango de edad que tienen los trabajadores de Metro?

Respuesta:

El dato promedio de edad es de 40 años

203. ¿Cuál es el perfil principal de trabajador en Metro: operario, administrativo, supervisor, ejecutivo?

Respuesta:

Dependerá del casino: Casino CCA la mayoría de los trabajadores son profesionales y administrativos. En los casinos de Talleres la mayoría de los trabajadores son técnicos.

204. ¿Cuál es el promedio de antigüedad de los trabajadores de Metro?

Respuesta:

El dato promedio de antigüedad es de 10 años

205. ¿El personal tiene permitido comer en áreas comunes u oficinas, es decir, fuera de las dependencias del casino?

Respuesta:

Sí

206. En relación al servicio de alimentación, ¿Qué tanta relevancia tiene contar con una frecuencia importante de comida tradicional chilena?

Respuesta:

Remítase a lo solicitado en el punto 2.1.1 de las EETT, Estructura del Menú

207. ¿El tiempo que el personal utiliza para comer, es un factor crítico para Metro?

Respuesta:

Los trabajadores tienen por contrato 45 minutos de colación.

208. ¿Cuánto tiempo tiene el personal para comer?

Respuesta:

Los trabajadores tienen por contrato 45 minutos de colación.

209. ¿Los servicios de alimentación, son 100% subsidiados por Metro, o el trabajador debe pagar en algún porcentaje?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°183

210. ¿Qué tan relevante es para Metro fomentar iniciativas de educación nutricional para los trabajadores?

Respuesta:

Sí, remítase al punto 2.1.3 de las EETT, Programa de Alimentación Saludable

211. ¿El foco operativo de Metro como Compañía, con cuál o cuáles de los siguientes conceptos lo definiría: Eficiencia, Continuidad operacional, Personas, Imagen Corporativa?

Respuesta:

No es una pregunta del servicio en licitación

212. ¿Los casinos cuentan con resolución sanitaria?

Respuesta:

Sí, remítase a la respuesta a la consulta N°1

213. Respecto a la mantención del equipamiento bajo responsabilidad del concesionario, se incluyen los ductos de extracción de campanas?

Respuesta:

No, es de responsabilidad de Metro S.A.

214. En caso de corte de luz, ¿existirá algún plan de emergencia que permita mantener funcionando todo el equipamiento de frío?

Respuesta:

Actualmente no existen equipos / baterías eléctricas de respaldo.

Remítase a lo solicitado en el punto 2.7 de las EETT, planes de contingencia por externalidades

215. ¿Existirá un plan de emergencia en el cual se considere a las empresas que prestan servicios?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°29

216. ¿Los baños para manipuladores son exclusivos para el personal de casino en las instalaciones?

Respuesta:  
Sí

217. ¿Se dispondrá con Extintores tipo K según lo establecido por D.S 594?

Respuesta:  
Sí, en proceso de normalización

218. Para las instalaciones de gas de cañería, la instalación cuenta con certificación SEC?

Respuesta:  
Sí, remítase a la respuesta a la consulta N°41

219. Cuál es la estimación de servicios de alimentación para Taller Línea 6 y Taller Línea 3?

Respuesta:  
Se estima que su comportamiento será parecido al casino de Taller San Eugenio. Es un dato solo referencial.

221. Se puede ofertar por uno, alguno o todos los casinos? O únicamente se licitan todos juntos.

Respuesta:  
Se solicita ofertar por todos los casinos juntos.

222. Existe una demanda mínima garantizada para los Casinos de CCA, TNP TSE?

Respuesta:  
No

223. Cuál es la cantidad estimada de contratistas que utilizan el servicio del casino, en cada una de sus instalaciones?

Respuesta:  
Actualmente sólo un contratista utiliza el casino de Taller Neptuno.

224. Existe un inventario con los bienes y equipamientos que dispondrá Metro indicando el estado de estos? No se hace mención a antigüedad o estado de estos.

Respuesta:

Remítase a la respuesta N° 166

225. La reposición de un equipamiento de Metro que cumplió su vida útil a quién corresponde?

Respuesta:

A Metro S.A.

226. Se entregara alguna información respecto al consumo de Gas de cada Casino?

Respuesta:

Remítase a la respuesta N°17

227. Mecanismo de control de vales. Es responsabilidad de Metro o oferente?

Respuesta:

Del oferente

228. Cuál es la cantidad de Almuerzos para consumo fuera de oficina?, este servicio está presente en todos los casinos o solo en CCA?

Respuesta:

Entre 20 a 30 colaciones frías

229. ¿Cuál es la venta promedio actual de las cafeterías en cada Taller?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°8

230. Cuál es el horario de atención de las cafetería básicas de los talleres de Metro de Santiago?

Respuesta:

El horario es 24/7, de lunes a domingo.

231. En los talleres se realizan servicios de Coffe Break?, si la respuesta es sí, que cantidad promedio mensual?

Respuesta:

Sí, en promedio 20 servicios mensuales para los 4 casinos de talleres.

233. Requerimientos mínimos de servicio y capacidades,

¿Hay alguna demanda mínima prevista?, ¿se puede revisar a solicitud de cualquiera de las partes si esa demanda no se ajusta a la realidad?, ¿cuándo se entenderá que es necesario revisar si la cantidad mínima se adecúa a la realidad?, ¿hay algún porcentaje de variación exigido? Si no hay, proponemos la revisión del mínimo ante una variación significativa de la demanda, es decir aquella que se desvía positiva o negativamente en más de un 10% de lo proyectado.

Respuesta:

Sólo se consideran mínimos para los casinos de Taller Lo Ovalle y Taller Puente Alto. No se tiene considerado la revisión de los mínimos por casino.

237. - Multas y retenciones.

A) ¿Es posible que las partes, previo a la suscripción del contrato puedan establecer, de común acuerdo, un procedimiento de multas en el cual se contemple un mecanismo que permita al contratista presentar descargos dentro de un plazo prudencial, o subsanar el hecho, como también plazos para que la empresa licitadora responda de estos descargos y haga efectiva la multa?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°64

B) ¿Será posible limitar el monto de cualquier tipo de multa al 2% de la facturación mensual respectiva, en el eventual caso de que éstas fueren procedentes?

Respuesta:

Remítase a la respuesta a la consulta N°65

C) ¿Es posible que las multas se hagan efectivas mediante la emisión de notas de cobro, y no a través de notas de crédito?

Respuesta:

Metro emite un comprobante de pago de la Tesorería (caja) de Metro S.A.

D) ¿Es posible que el contratista pueda acreditar el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales para con sus trabajadores mediante los certificados, emitidos por la autoridad competente respectiva, vigentes al mes anterior del periodo facturado? Ello

dado la tardanza con la que la autoridad emite éstos y los consecuentes inconvenientes que ello origina al contratista.

Respuesta:

Actualmente, Metro tiene contratada una certificadora laboral.

Para el pago, se hace exigible el certificado del mes anterior al mes del servicio prestado o en facturación y debe tener un resultado de “Satisfactorio o Cumple”

239. – Permisos, Instalaciones y número de servicios.

A) No obstante haya la contratista cumplido con todas sus obligaciones relativas a dar pronto cumplimiento al inicio de los servicios, coordinada y acordada en la reunión de arranque respectiva, pero sin perjuicio de ello, y por causas que NO sean imputables a su responsabilidad dicho inicio se viere retrasado, ¿Será la empresa licitadora responsable de cubrir los gastos fijos, tales como costo de personal, arriendo de equipamiento para la prestación de los servicios u otros similares, en el tiempo que medie entre el inicio fijado y el real?

Respuesta:

Metro S.A. no tiene considerado modificar la fecha de inicio de los servicios.

1. En el documento “**Bases-B20---Servicio-de-Alimentación-Metro---Titulo-II---FINAL**”, Pág 18, Formulario N°5, indica que debemos entregar currículum vitae para cada uno de los colaboradores que trabajarían en las diferentes instalaciones del mandante. Si bien se designará al personal a utilizar, basado en los requerimientos que nos piden, solicitamos podamos presentar descripciones de cargo en reemplazo de lo anteriormente requerido en bases, considerando que aún no existe ninguna definición del adjudicado de esta licitación.

Respuesta:

Sí, la empresa podrá presentar las descripciones de cargo en reemplazo del CV.

Sin embargo, una vez adjudicado el servicio, el proveedor deberá hacer llegar los CV para la aprobación de Metro S.A.

121. Si nuestra compañía cuenta con una propuesta de alimentación con estándares de calidad de igual o mejor que lo solicitado en bases, se podrá entregar? (bajo el nombre de propuesta técnica/económica alternativa)

Respuesta:

Sí, deberá ofertar en el Formulario Económico N°15, Servicio de Almuerzo (mejora del proveedor).

234. E) ¿La empresa licitadora se hará responsable por los daños que ocasionen sus trabajadores a los bienes o equipos de la empresa licitadora?

---

Respuesta:

Sí, mientras se compruebe la participación de un trabajador mediante pruebas objetivas de dicho daño.