

**RESPUESTAS A CONSULTAS FORMULADAS
EN EL PROCESO DE LICITACIÓN 90002825**

**CONCESIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LAS
ÁREAS DE GASTRONOMÍA, EVENTOS Y BANQUETES - BALNEARIO
INSTITUCIONAL**

De acuerdo a lo establecido en el Calendario de Actividades de las bases de Licitación, a continuación, el Banco Central de Chile da respuesta a las consultas efectuadas por las Empresas participantes. Estas respuestas a las consultas modifican o complementan las bases de licitación, así como también el Modelo de Contrato, en los casos en que corresponda.

I.- ACLARACIONES

Aclaración N°1:

El Banco aclara que el requisito establecido en el numeral 15 del Anexo A, letra a) se reemplaza por el siguiente:

a) La Empresa debe acreditar una experiencia mínima de 4 años de permanencia en el mercado gastronómico, del área restaurantes y/o del rubro de Eventos, Banquetes y otros servicios afines al servicio objeto de las presentes bases de licitación, tales como restaurant. Para estos efectos, se considerará la fecha de inicio de actividades acreditada en el Servicio de Impuestos Internos.

En aquellos casos en que la Empresa sea de reciente constitución, pero que proviene de otra sociedad o se ha desempeñado en el rubro como persona natural, el requisito de antigüedad podrá ser reemplazado por la experiencia que posea alguno de los Socios o Directores.

Aclaración N°2:

Conforme a lo señalado en la letra e) de la Respuesta N°4, el Banco informa que la Cláusula Quinta, Forma y Lugar de Pago del Servicio y de las Comisiones, del Modelo de Contrato que se incluye en el Anexo B de las Bases, se reemplaza por la siguiente:

QUINTO: Forma y lugar de pago del Servicio y de las Comisiones

La Empresa pagará al Banco en mensualidades vencidas los siguientes conceptos:

- a) La Comisión Fija Mensual, en los meses en que corresponde.
- b) La Comisión Variable Mensual.
- c) El arriendo del Colectivo de Garzones, en caso de haber sido utilizado.
- d) El pago de las cuentas de energía eléctrica, agua y gas del área de cocina y bodegas.

El Banco pagará a la Empresa, el monto total bruto por el concepto de consumos de alimentos y bebidas de Pasajeros Institucionales. Este pago se efectuará sobre la base del monto de consumos de alimentos y bebidas con comandas, conforme al procedimiento señalado en el Anexo N°1 del presente Contrato y los precios establecidos en la Cláusula Cuarta del presente instrumento.

Estos pagos se efectuarán **semanalmente** en forma vencida y dentro de los 10 días hábiles bancarios, contados desde la fecha en que la Empresa reciba la factura por parte del Banco.

Para facturar el **pago semanal** de los Servicios a pagar por el Banco, la Empresa deberá solicitar al Administrador del Balneario del Banco, el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago”, que deberán ser parte de la “Glosa” en la facturación correspondiente.

Para los efectos del pago señalado, la Empresa deberá remitir el documento de cobro electrónicamente al correo facturasbcch@bcentral.cl, indicando el “N° del Pedido de Compra” y el “Código de Aprobación de Pago” para proceder a cursar el pago correspondiente. Una vez aprobado el documento de cobro correspondiente por el Banco, será pagado dentro de los 10 días hábiles bancarios siguientes a la fecha de su aprobación.

Aclaración N°3

Se reemplaza el numeral 8.1.11 del Anexo A (página 37 de las Bases de Licitación), por el siguiente:

“8.1.11 Sobre la base del monto de consumos de alimentos y bebidas, con comandas, señalado en el numeral 8.1.5 anterior, el Banco pagará a la Empresa el total de los consumos **semanales** determinados y validados por las partes, valorizados con el precio ofertado por la Empresa.”

II.- RESPUESTAS A LAS CONSULTAS FORMULADAS

Pregunta N°1: A continuación las dudas y consultas son en relación al ANEXO A “Especificaciones Técnicas”:

En el punto N° 3.1.8 “Los pasajeros tienen prohibición de llevar alimentos al comedor”, ¿de qué manera se le hará saber al pasajero que tiene prohibición de ingresar alimentos?, ¿cómo se abordará el tema con ellos?, ya que al ser un lugar con hospedaje hacen referencia a ingresar alimentos del día anterior o similar.

Respuesta: Lo consultado se informará al pasajero a través de la Recepción cuando llegue al Balneario. Además, se reforzará la difusión de esta información a través de las Noticias permanentes publicadas en la página interna del Balneario.

La Empresa deberá ofrecer un servicio de custodia de las botellas de vino que no sean consumidas completamente por el pasajero, a fin de evitar que los pasajeros lleguen al servicio de almuerzo o cena transportando éstas. Una buena alternativa es que se promueva

la venta de copas de vino a un precio razonable. En relación con las bebidas de fantasía y cerveza sólo deberán venderse bebidas individuales.

Pregunta N°2: En el punto N°3.2.4 *“La Empresa se obliga a realizar los eventos conseguidos por los funcionarios y/o vendedores externos, independiente de la magnitud de éstos y siempre y cuando cuenten con la conformidad de la Administración del Balneario”*, ¿pueden especificar este punto?, ya que si hablamos de eventos esto puede abarcar diferentes características, las cuales pueden no ser de conveniencia para la empresa. Hay un mínimo de personas, días, costos, etc. Ya que encontramos que es un tema amplio en condiciones y requisitos. Siendo la empresa la que se hará cargo tanto de costos como de la realización de este.

Respuesta: La idea principal es potenciar la generación de eventos a realizar en el Balneario, por lo tanto, esta condición debe ser vista en definitiva como la de un socio estratégico para el negocio. La Empresa fijará y entregará a los eventuales vendedores, las condiciones y precios para vender los diferentes tipos de eventos que se puedan producir en el Balneario, manteniendo consistencia entre los precios y condiciones en que la Empresa adjudicada haga sus cotizaciones directas.

Pregunta N°3: En el punto N°7.2 *“La Empresa deberá implementar sus propios programas de publicidad, ventas y promoción de sus servicios...”*, se entiende que la publicidad externa depende de la empresa concesionaria, haciéndose cargo de esta para llegar a más eventos y clientes. Pero no se hace referencia a publicidad interna o directa con el funcionario del banco. Como por ejemplo si entregan una base de datos de correos electrónicos de los pasajeros que visiten el lugar y así como empresa enviar un correo electrónico con la información de la semana, con la carta y promociones que haya por los días de su estadía. O simplemente correos informativos, como horarios, precios o actividades. ¿La empresa al ser externa puede hacer llegar información al funcionario en referencia a su estadía y servicios a entregar?

Respuesta: Por razones de seguridad de la información, la Empresa deberá utilizar como canal directo de información, a la Administración del Balneario quien gestionará ante la Gerencia de Comunicaciones del Banco la publicación de información en las páginas habilitadas en la Intranet institucional, así como en otros medios disponibles al interior del Banco. Es posible mantener información actualizada periódicamente en estos medios, tales como ofertas, precios de menú, etc. La Empresa podrá solicitar directamente a los pasajeros, bajo su propia autorización y voluntariamente, la información personal para que la Empresa los contacte ya sea durante la estadía o para eventos futuros.

Pregunta N°4: En los puntos N°8.1.1 al N°8.1.6 ... *“El total de los consumos de comedores y de bar, deberá ser conciliado diariamente entre la Empresa y la Recepción, sobre la base de las Comandas firmadas por los pasajeros...”*, estos puntos hacen referencia a un sistema en el que como empresa se entrega el consumo tanto de alimentación como de bar a recepción, y que el pasajero pagará directamente a recepción. Esto de qué manera se implementará, ya que hoy se utiliza un sistema de

comandas para la alimentación el cual para temporada alta es engorroso y lento. ¿Se requiere instalar un sistema digital que conecte gastronomía con recepción? Si es así de qué manera funcionaría. El primer año de la concesión se intentó hacer un sistema similar, en el cual el pasajero al momento de pagar desconocía los consumos y se ocasionaban problemas al momento de pago. Hoy en día el sistema funciona de manera tal que el pasajero consume y paga al final del servicio entregado. Es por eso, que, si bien hay distintos sistemas electrónicos de restaurant, los cuales a la parte de gastronomía le beneficiaría en temas de logística, no entenderíamos cómo recepción lo implementaría, si tendrán un sistema en el cual cargarán los consumos de bar de la misma forma que los almuerzos. Y en referencia al mismo sistema, cómo funcionaría el pago desde el banco a la empresa externa por estos consumos de bar. Esto ya que, como empresa concesionaria actual, no existe un flujo de caja ya que los pagos tanto de la alimentación como de los eventos masivos tiene un retraso de hasta meses en los pagos, considerando que primero se paga el 75% del pago y luego cuando se tiene el certificado de la verificadora el 25% restante.

Más específicamente, en el verano por ejemplo hay un costo de alrededor de \$120.000.000 los cuales son pagados en aproximadamente 45 días posteriores a la facturación y entrega del servicio. A esto agregando que por 10 años consecutivos exceptuando la pandemia se ha hecho el evento masivo de la Municipalidad de Pudahuel el cual se realiza por cuatro meses empezando en septiembre y terminando en diciembre, el cual consideramos un costo de aproximadamente \$130.000.000 los cuales son pagados en marzo del año siguiente, es por eso que nuestra principal duda es ¿el banco aportará con el 50% de los costos para que la empresa tenga flujo de caja?, esta incertidumbre surge debido a que hay costear todo lo referente a sueldos del personal, contemplando de septiembre a febrero que son los meses que se consideran evento masivo y temporada alta que es un costo de alrededor de \$95.000.000, también consideramos lo que factura el banco como gastos básicos (agua, luz y gas). Entonces ahora agregando a eso, que como empresa concesionaria hay que tener un capital de alrededor de trescientos millones, tenemos que sumar también el consumo de bar. ¿Habrá algún tipo de apoyo de capital de parte del banco?, ¿Existirá un pago más próximo a la fecha de facturación?

Respuesta: Conforme a lo consultado, se informa lo siguiente:

- a) El Banco no hará ningún aporte de caja a la Empresa para mantener sus flujos. Se recuerda que el Banco pondrá a disposición del Concesionario, sus instalaciones, equipamiento, mobiliario, convenios, infraestructura, seguridad, servicios complementarios, etc; en los términos que establecen las Bases, para la explotación del servicio. Respecto del desfase de los pagos, es importante destacar que el Banco no se puede hacer responsable de éstos, ya que se trata de la relación comercial existente entre el Concesionario y un Cliente Externo.
- b) La Empresa deberá proveerse, bajo su propio costo, de un Sistema de Control de Ventas que le permita administrar su gestión y, por otra parte, conciliar la información con el sistema hotelero que el Banco utiliza. No hay integración electrónica entre ambos sistemas. Las Bases describen claramente el procedimiento de control entre las partes, en los numerales 8.1.1 al 8.1.7.

- c) El Pasajero institucional no puede ser obligado a pagar inmediatamente sus consumos extras diarios de alimentación a la Empresa, como estaba ocurriendo, ya que en el caso de los funcionarios, es parte de sus beneficios estipulados en el Contrato Colectivo poder pagar toda su cuenta por la estadía hasta en 10 cuotas mensuales sin intereses Numeral 8.1.6. No obstante lo anterior, el Banco pagará a la Empresa el total de los consumos, **semanalmente**, independiente de la fecha en que el funcionario los pague efectivamente.
- d) El sistema hotelero del Banco puede registrar y reportar todo el detalle de los consumos diarios de restaurante y bar, por reserva para la conciliación señalada en el numeral 8.1.7.
- e) En relación con los pagos del Banco a la Empresa por los consumos cobrados a los pasajeros institucionales, se podrán efectuar rendiciones semanales o quincenales, en vez de sólo mensuales, para poder gestionar los pagos del 75% de cada rendición. De esta forma se puede reducir considerablemente el efecto sobre el capital de trabajo de la Empresa. Al término del mes se efectuará el cierre mensual para el pago de los saldos previa certificación de SERRES VERIFICADORA SpA.

Pregunta N°5: Otro punto N°8.1.8 “La Empresa deberá acreditar ante el Banco los ingresos totales por ventas y servicios mensuales prestados en el Balneario, distintos a los informados vía comandas. Para tales efectos, presentará a la Administración del Balneario copia de todas las facturas, boletas y voucher de las máquinas tipo Transbank emitidos, semanalmente, o con la periodicidad que determine la Administración del Balneario y el Libro de Ventas Tributario del mes que se trate”. Este punto hace referencia a ventas exceptuando las comandas de bar y alimentación. Por lo que quisiéramos saber cuáles serían estas ventas, ya que anteriormente se nombra que cualquier venta de consumo el pasajero paga directamente en la recepción. Los eventos son vía factura, por lo tanto, ¿Cuáles serían las ventas a las cuales se refiere este punto?

Respuesta: Estas ventas consultadas son las referidas a situaciones excepcionales, pero que suelen ocurrir en el Balneario, tales como que una visita invite al pasajero institucional al Bar pidiendo pagar la cuenta inmediatamente, o bien, otro ejemplo posible es que un pasajero insista en pagar el consumo de Bar y, la Recepción se encuentra cerrada. En temporada alta la Recepción atiende hasta las 24:00 horas y el Bar hasta las 02:00 a.m.

Pregunta N°6: Una observación es que en el portal dice que en el Anexo A numeral 15 letra m es la presentación equipamiento para proveer los servicios. Pero la letra m y n dicen lo mismo. Está repetida.

Respuesta: Efectivamente. Existe un error en lo señalado. No se debe considerar la letra o) ya que indica lo mismo que la letra n). El requerimiento de la presentación del Listado del Equipamiento se solicita en la letra m).

Pregunta N°7: Uno de los puntos que llama más nuestra atención es el N°3.2.5 “*El Banco pondrá, a su juicio exclusivo y sin expresión de causa, solicitar a otras empresas distinta del Concesionario, la atención de eventos, banquetes u otras celebraciones afines, en los recintos del Balneario, así como también el uso de Banqueteros externos, distintos al del Concesionario*”, este punto debería especificar mínimamente condiciones o requisitos a cumplir. Se habla de otras empresas distintas al concesionario, pero no se nombra en qué condiciones, si se usará las dependencias como cocina, comedores y bodega. Si vendrá personal externo a usar la cocina qué pasa con el personal de la empresa que tiene concesión. A la empresa que adjudique se le exige exclusividad con el Balneario del Banco Central, pero ¿cómo empresa en el Balneario no se tiene exclusividad?

Respuesta: Esta cláusula está vigente para el contrato actual y continuará así en el futuro y está referida a que el Banco, por razones excepcionales, protocolares o de otro tipo, podría recurrir para eventos propios o internos, de los servicios de un banquetero externo, en cuyo caso se tomarán todas las medidas razonables para proteger tanto los bienes de la Empresa como del propio Banco. En caso de daño a bienes de la Empresa, el Banco responderá ante la Empresa. La activación de esta cláusula es prerrogativa sólo del Banco. En ningún caso un tercero podrá solicitar el servicio de banquetero externo para su evento.

Pregunta N°8: Haciendo referencia al punto anterior en los puntos del N°6.2.2 al N°6.2.6 se hace alusión a que la empresa toma completa responsabilidad de mantención y manipulación del equipamiento de cocina, comedores, bar y bodegas. Así como de la reparación del equipamiento, y el cuidado y orden de los bienes muebles, vajilla, mantelería y otros elementos. Entonces cómo sería posible que otra empresa, siendo externa utilice las dependencias, cuando la responsabilidad está puesta en la empresa concesionaria y no en el Banco como tal.

Respuesta: Hasta la fecha nunca se ha requerido el servicio de un banquetero externo, pero en general se entiende que utilizan sus propios equipos, vajilla y mantelería, requiriendo sólo espacios y mobiliario. En cualquier caso, de requerirse equipamiento de la empresa concesionaria, si existiesen daños, el Banco responderá por ellos.

Pregunta N°9: Siguiendo en el mismo punto N°3.2.5 no especifica si se usará sólo salones, sólo canchas, si habrá inventario y revisión de equipos de parte del banco a la empresa concesionaria y a la vez a la empresa externa.

Respuesta: Tal como se indica en respuestas anteriores, se tomarán todos los resguardos en caso de ser necesarios. No podemos precisar las áreas de uso, ya que es una situación hipotética que hasta ahora no se ha dado.

Se deja constancia que este contrato trata sobre la administración y explotación de las áreas de gastronomía, eventos y banquetes en el Balneario y no comprende el arriendo de salones y áreas verdes, tales como canchas para instancias distintas a eventos, las que son de exclusiva administración del Banco.

Pregunta N°10: Cuando se habla de banqueteras externas, no especifican en qué condiciones si usarán la cocina, los utensilios, o solo montarán con todo ya listo. Ya que como empresa se tendrá un equipo y utensilios propios. Al llegar personal externo, ¿el personal gastronómico tendrá que salir de las dependencias?, ¿se indemnizará esta situación? Si hay dos eventos a la vez ¿quién ocupará la cocina? De manera más específica, a quién se le dará prioridad, ¿a la empresa externa o a la concesionaria?

Lo que genera controversia, debido a que en el modelo de contrato como se mencionó anteriormente se responsabiliza a la empresa, tanto por las zonas como cocina, comedores, bar, bodega y salones, y a la vez por los muebles, vajillas y mantelería. Entonces no concuerda el hecho de que pueda una empresa externa tomar eventos en las dependencias del banco sin pasar a llevar la empresa concesionaria, tanto por la responsabilidad que se deposita en ella como la mano de obra contratada.

Se pide directamente una especificación de términos y condiciones para este punto, ya que si bien se entiende que el recinto es un lugar grande y espacioso en el cual pueden haber más de un evento a la vez, es solo una cocina, un solo bar y solo una zona de comedores. Este punto se puede mal interpretar ya que hay una empresa expresamente dedicada a la gastronomía, eventos y banquetería y a la vez se está solicitando a otras empresas externas realizar el mismo servicio.

Respuesta: En el caso de utilizarse esta condición contractual, el Banco siempre buscará proteger los intereses de la Empresa, haciéndose responsable de cualquier daño a los bienes de ésta, que pudieren producirse. Existirá la debida coordinación para el uso de lo que corresponda, con la banquetera externa.

Si llegase a ocurrir esta situación, el Banco no considera indemnización alguna por el o los días en que un tercero podría prestar sus servicios.

Pregunta N°11: Siguiendo el mismo punto, la empresa como tal tendrá que pagar un arriendo mensual al banco, pagar arriendo de colectivo y pagar todo lo que son gastos básicos como luz, agua y gas. Por lo tanto, en ese caso como lo haría la empresa externa. ¿Pagará directamente a la concesión? ¿Habría algún tipo de indemnización? ¿Habría algún tipo de pago de por medio? ¿Algún tipo de subcontrato?

Cómo lo haría la empresa en el caso de tener que guardar mercadería tanto en bodega como en frío, siendo que la empresa concesionaria es la que tiene a cargo estas dependencias, que pasa con la mercadería, productos y materia prima que es propiedad de la empresa.

En conclusión, a este punto, que hace alusión que el banco puede solicitar a empresas externas la realización de eventos en las dependencias que por contrato son responsabilidad de empresa concesionaria gastronómica, estamos en una incertidumbre de cómo eso nos beneficia como empresa, de como se crea una confianza entre el banco y nosotros como empresa que estamos directamente enfocados en entregar un servicio completo y de calidad en todos los ámbitos posibles. Este punto

principalmente no está claro y se contradice con las responsabilidades y deberes que tendríamos como empresa concesionaria.

Respuesta: Contestada en preguntas N° 7 a la N° 10. Específicamente, en el caso de los servicios básicos, se deducirá el monto del costo de los servicios que requiera la eventual tercera empresa, los cuales no serán cobradas a la empresa concesionaria de la administración y explotación de las áreas de gastronomía, eventos y banquetes. En el caso expuesto no se considera pago o indemnización a la empresa concesionaria. Los días en los cuales no podrá ejercer su contrato, se descontaría el pago proporcional del costo fijo.

En el caso de ser requerido el uso de la cláusula, el contrato sería entre el Banco y la tercera empresa.

En el caso de requerirse guardar mercadería en frío, se tendría que coordinar con la empresa concesionaria de esta licitación para el uso de un posible espacio. El dicho caso, el costo del cálculo del inventario existente y costos asociados los asumiría el Banco.

Pregunta N°12: ¿Valores estimados de gastos como luz, agua y gas de los últimos 12 meses?

Respuesta: Los valores anuales del último ejercicio son aproximadamente:

Luz: \$ 9.900.000

Agua: \$ 5.700.000

Gas: \$ 10.000.000

Pregunta N°14: ¿Los pagos realizados con Redcompra son solo platos extra y consumo de bar o también incluye menús normales?

Respuesta: Los pagos realizados con Redcompra también incluyen los menús normales. Si se trata de consumos de pasajeros institucionales todos los consumos ya sean de restaurante o bar deben ser pagados en la Recepción del Balneario. Ver numeral 8.1.3 y 8.1.4. Cuando se trate de ventas en Eventos de la Empresa, los pagos pueden recibirlos directamente a través de servicio de Redcompra.

Pregunta N°15: ¿Tiempo estimado por el banco para realizar las mejoras comprometidas por la empresa?

Respuesta: El Plan de Inversiones deberá ser ejecutado en los plazos ofertados y comprometidos por la Empresa en su oferta económica. No obstante, de acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, las inversiones propuestas por la Empresa, deberán estar ejecutadas dentro de los 3 primeros años de contrato. Favor remitirse a lo establecido en la letra l) del numeral 15 del Anexo A.

Pregunta N°16: En referencia al porcentaje que se puede pagar a las personas que traen los eventos nuevos, habla de un 4 % del banco y 5% para el promotor del evento, ¿esos montos son sacados del 9% estimado cómo comisión del banco?

Respuesta: Correcto, corresponden a fracción del porcentaje que le corresponde al Banco.

Pregunta N°17: ¿Tiempo estimado del pago de consumos por un pasajero pagado al banco?.

Respuesta: Favor remitirse a la Respuesta de la Pregunta N° 4.

Santiago, 28 de septiembre de 2022
Banco Central de Chile