



ESCUELA NACIONAL
DE LA JUDICATURA
REPÚBLICA DOMINICANA
PODER JUDICIAL

Escuela Nacional de la Judicatura

Términos de Referencia para la Licitación Restringida

Dirigido a: Proveedores de Alimentos y Bebidas

“Servicios de Alimentos y Bebidas”

Formulado por:
Comisión de Compras
Versión 04

Distrito Nacional, Rep. Dom.
8 de mayo 2019

Tabla de control de versiones del documento

Versión	Fecha	Autor	Alcance de modificaciones
001	6 octubre 2016	Alicia Tejada	Versión original producida por Alicia Tejada, IGT
002	11 octubre 2016	Jacinto Castillo	Revisión realizada por Jacinto Castillo, Subdirector
003	10 abril 2019	Rosa Reyes	Adecuación a las necesidades del 2019
004	8 mayo 2019	Jacinto Castillo	Revisión general documento

Tabla de Contenido

Generales	4
1.1 Vocabulario	4
1.2 Descripción institución	4
1.3 Objeto de la Licitación Restringida	5
1.4 Fuente de los recursos para la contratación del servicio	5
1.5 Idioma y moneda	5
Marco normativo	5
Normativa para las compras y contrataciones de Obras, Bienes y Servicios	5
Comisión de Compras de la ENJ	5
Procedimiento Licitación Restringida	6
Medios de divulgación y disponibilidad de los pliegos de condiciones	6
Tipos de incumplimiento durante la Licitación Restringida	7
Del contrato	8
Prohibiciones de contratación	8
Incumplimiento del contrato	10
Forma de pago	10
Calendario de la Licitación Restringida	10
Calendario de la Licitación Restringida	10
Entrega de propuestas y criterios de evaluación	11
Documentación necesaria a presentar	11
Forma de presentación documentación	13
Descripción del Servicio a Licitar	19

I. Generales

1.1 Vocabulario

- **Comisión de Compras:** Grupo de personas responsables de las compras y adjudicaciones de la Escuela Nacional de la Judicatura.
- **ENJ:** Escuela Nacional de la Judicatura.
- **GAUSG:** Gestión de Atención al/la Usuario/a y Servicios Generales.
- **GAF:** Gestión de Administración y Finanzas.
- **Pliego de condiciones:** documento físico y virtual que contiene toda la información requerida a los participantes en la Licitación Restringida. Abarca desde los documentos que se tienen que entregar hasta la descripción del servicio que se pretende contratar.
- **Proveedor:** persona física o jurídica que participa en la Licitación Restringida.

1.2 Descripción institución

La Escuela Nacional de la Judicatura(ENJ) es una entidad adscrita al Poder Judicial, según la ley de Carrera Judicial, Núm. 327-98, tiene como misión la formación y capacitación de todos los servidores judiciales La misma está localizada en la Calle César Nicolás Penson número 59, en el sector de Gazcue, Distrito Nacional.

Las informaciones de contactos son:

Teléfono: (809) 686-0672

Página web: www.enj.org

La ENJ Inicia sus operaciones en el año 1998, realizando actividades de formación y capacitación dirigidas a todos los integrantes del Poder Judicial y la Defensa Pública que asisten a las instalaciones de la ENJ.

1.3 Objeto de la Licitación Restringida

El presente documento establece el conjunto de cláusulas jurídicas, económicas, técnicas y administrativas, de naturaleza reglamentaria, que fijan los requisitos, exigencias, facultades, derechos y obligaciones de las personas físicas o jurídicas, que deseen participar en la Licitación Restringida, para la contratación de los servicios de alimentos y bebidas por un período continuo de un (1) año, renovable, con el común acuerdo de las partes.

1.4 Fuente de los recursos para la contratación del servicio

Los recursos financieros disponibles para cubrir las contrataciones de los servicios de alimentos y bebidas, sujeto de ésta Licitación Restringida, provienen del presupuesto anual asignado a la Escuela Nacional de la Judicatura, el cual administra de forma directa, bajo la supervisión de la Contraloría del Poder Judicial.

1.5 Idioma y moneda

Todas las propuestas deberán estar presentadas en el idioma Español. Las propuestas económicas deberán ser presentadas en moneda local(RD\$).

1. Marco normativo

1.1. Normativa para las compras y contrataciones de Obras, Bienes y Servicios

Este proceso de Licitación Restringida se rige en el marco del documento GAF-POL-001 en su versión 7 de diciembre del 2015 titulado “*Normativa para las Compras y Contrataciones de Bienes y Servicios*”.

1.2. Comisión de Compras de la ENJ

Comisión de Compras y Licitaciones: Tiene a su cargo organizar, evaluar y decidir sobre las licitaciones restringidas, comparación de precios y los expedientes de compras menores de bienes y contrataciones de obras y servicios.

Los artículos 6 y 7 de la *Normativa para las Compras y Contrataciones de Bienes, Obras y Servicios* de la ENJ especifica quiénes son los integrantes de la Comisión de Compras y Licitaciones de la ENJ y sus funciones respectivamente.

1.3. Procedimiento Licitación Restringida

El procedimiento de la Licitación Restringida a llevar a cabo partiendo de este pliego de condiciones, se describe en la *Normativa para las Compras y Contrataciones de Bienes, Obras y Servicios* de la ENJ, en sus artículos 12, 18, 19, 20, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 y 34.

1.4. Medios de divulgación y disponibilidad de los pliegos de condiciones

El correo oficial para tramitar cualquier pregunta durante el período permitido y especificado en el calendario oficial de la Licitación Restringida descrito en el punto 3.1 de este documento, es comisiondecompras-c@enj.org.

Las preguntas y aclaraciones solo serán permitidas hasta la fecha que coincida con el 50% del plazo para la presentación de ofertas, tal como lo estipula el artículo 28 de la *Normativa para las Compras y Contrataciones de Bienes, Obras y Servicios*.

1.5. Conocimiento y aceptación del pliego de condiciones

El sólo hecho de un/a licitante participar en la Licitación Restringida implica pleno conocimiento, aceptación y sometimiento a él, por sus miembros, ejecutivos, representante legal y agentes autorizados, de los procedimientos, condiciones, estipulaciones y normativas, sin excepción alguna, establecidos en el presente Pliego de Condiciones, el cual tiene carácter jurídicamente obligatorio y vinculante.

1.6. Tipos de incumplimiento durante la Licitación Restringida

1.7. Del contrato

Los servicios de alimentos y bebidas serán prestados en el marco de un contrato suscrito entre la empresa proveedora de dichos servicios y la ENJ. Dicho contrato incluirá los deberes y obligaciones de ambas partes incluyendo las descripciones establecidas en el pliego de condiciones de dicha Licitación Restringida.

1.8. Prohibiciones de contratación

No podrán participar como Oferentes/Proponentes, en forma directa o indirecta, las personas físicas o sociedades comerciales que se relacionan a continuación:

1. El Presidente y Vicepresidente de la República; los Ministros y Viceministros de Estado; los Senadores y Diputados; los Magistrados de la Suprema Corte de Justicia y de los demás tribunales del orden judicial, los Magistrados del Tribunal Constitucional; los Magistrados del Tribunal Superior Electoral; los miembros de la Junta Central Electoral; los Alcaldes y Regidores de los Ayuntamientos de los Municipios y del Distrito Nacional; el Contralor General de la República y el Sub-contralor; el Director de Presupuesto y Subdirector; el Director Nacional de Planificación y el Subdirector; el Procurador General de la República y los demás miembros del Ministerio Público; el Tesorero Nacional y el Subtesorero y demás funcionarios de primer y segundo nivel de jerarquía de las instituciones incluidas bajo el ámbito de aplicación de la Ley 340-06;
 2. Los jefes y subjefes del Ministerio de Defensa de la República Dominicana, así como el jefe y subjefes de la Policía Nacional;
 3. Los funcionarios públicos con injerencia o poder de decisión en cualquier etapa del procedimiento de contratación administrativa;
 4. Todo personal del Consejo del Poder Judicial;
-

5. Los parientes por consanguinidad hasta al tercer grado o por afinidad hasta el segundo grado, inclusive, de los funcionarios relacionados con la contratación cubiertos por la prohibición, así como los cónyuges, las parejas en unión libre, las personas vinculadas con análoga relación de convivencia afectiva o con las que hayan procreado hijos y descendientes de estas personas;
6. Las personas físicas o jurídicas que hayan sido condenadas mediante sentencia que haya adquirido la autoridad de la cosa irrevocablemente juzgada, por delitos de falsedad o contra la propiedad, o por delitos de cohecho, malversación de fondos públicos, tráfico de influencia, prevaricación, revelación de secretos, uso de información privilegiada o delitos contra las finanzas públicas, hasta que haya transcurrido un lapso igual al doble de la condena. Si la condena fuera por delito contra la administración pública, la prohibición para contratar con el Estado será perpetua;
7. Las empresas cuyos directivos hayan sido condenados por delitos contra la administración pública, delitos contra la fe pública o delitos comprendidos en las convenciones internacionales de las que el país sea signatario;
8. Las personas físicas o jurídicas que se encuentren inhabilitadas en virtud de cualquier ordenamiento jurídico;
9. Las personas que suministren informaciones falsas o que participen en actividades ilegales o fraudulentas relacionadas con la contratación;
10. Las personas naturales o jurídicas que se encuentren sancionadas administrativamente con inhabilitación temporal o permanente para contratar;
11. Las personas naturales o jurídicas que no estén al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias o de la seguridad social, de acuerdo con lo que establezcan las normativas vigentes.

1.9. Incumplimiento del contrato

Los siguientes eventos se considerarán incumplimiento del contrato, siendo enunciativos y no limitativos:

1. Aumento de precio en los servicios sin aprobación previa.
 2. La mora del proveedor en la entrega de los servicios contratados.
 3. La falta de calidad en el servicio y las raciones suministradas.
 4. El suministro de menos unidades de las solicitadas o reiterados retrasos en la entrega de los servicios.
 5. Si no se cumplen con las condiciones establecidas en el pliego de condiciones.
 6. Que incumpla con cualquiera de las cláusulas contratadas.
-

1.10. Forma de pago

Se pagará el 100% de las raciones servidas cada día, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario; contra presentación de factura fiscal válida. Cualquier otra modalidad de pago presentada por los participantes será objeto de estudio de la Comisión de Compras y Licitaciones, quien decidirá al respecto.

Los pagos al proveedor adjudicado se realizarán través de transferencia electrónica hacia cuenta creada en el Banco de Reservas de la República Dominicana, debidamente suministrada por el suplidor.

2. Calendario de la Licitación Restringida

2.1. Calendario de la Licitación Restringida

Todas las actividades contenidas en el calendario de Licitación Restringida serán realizadas en las instalaciones de la ENJ. A continuación se describen las actividades del proceso de licitación, fecha y hora:

1-Publicación de la Licitación Restringida en la página web www.enj.org	9 de mayo 2019	8:00 am
2-Celebración de la reunión de entrega del pliego de condiciones	14 de mayo 2019	3:00 pm
3-Fecha fin para la formulación de preguntas y solicitud de aclaraciones. Asimismo como publicación de las respuestas a las preguntas.	17 de mayo 2019	5:00 pm
4-Fin de recepción de las propuestas vía Recepción de la ENJ	20 de mayo 2019	5:00 pm
5-Apertura de sobres de propuestas recibidas	21 de mayo 2019	3:00 pm
6-Selección de la propuesta ganadora.	23 de mayo 2019	10:00 am

7-Notificación de adjudicación de la propuesta ganadora, vía correo electrónico.	24 de mayo 2019	10:00 am
8-Reunión de arranque e inicio de formulación del contrato de servicio	27 de mayo 2019	09:30 am
9-Inicio de las operaciones y contrataciones de los servicios contratados	Según acuerdo	

3. Entrega de propuestas y criterios de evaluación

3.1. Documentación necesaria a presentar

Documentación Técnica si es empresa:

1. Nombre de la empresa.
 2. Copia de la tarjeta del Registro Nacional de Contribuyente (RNC)
 3. El número del Registro de Proveedores del Estado (RPE)
 4. Dirección Social, teléfonos, fax y correo electrónico.
 5. Carta manifestando su interés de participar en la licitación, firmada por el Presidente de la compañía o su representante.
 6. Lista de servicios similares especificando:
 - a. Nombre del proveedor
 - b. Período de prestación del servicio
 - c. Sector público o privado
 - d. Contacto telefónico de referencia
 - e. Montos de los volúmenes contratados por año de prestación del servicio.
 7. Copia de la certificación de pagos de impuestos al día (DGII y TSS con un mínimo de vigencia de 1 mes)
 8. Si el/la Presidente de la compañía no tiene poder para ello, Acta del Consejo de Administración autorizando a participar en el Concurso y asumir los compromisos correspondientes.
-

9. Si la compañía radica fuera del país, se debe presentar evidencia certificada autorizando a su representante a hacer negocios en la República Dominicana.
10. Declaración Jurada del Representante Legal de la institución oferente donde se manifieste que: a) esa institución no tiene ningún litigio en los tribunales, b) ningún funcionario o empleado de la Escuela Nacional de la Judicatura tiene interés pecuniario en la oferta, c) que no hay ningún acuerdo de parte de su firma con persona particular o sociedad para someter varias propuestas bajo nombres distintos.
11. Copia de la cédula del Presidente o representante legal de la institución.

Documentación Técnica si es una persona física:

Depositará los documentos anteriores, exceptuando aquellos que por su naturaleza son relativos a la compañía. Además depositará una copia de la cédula de la persona física.

Documentación Económica empresa o persona física:

La propuesta económica deberá contener el precio unitario de los servicios requeridos y descritos en el punto número 5.2.2

3.2. Forma de presentación documentación

La forma de presentación de la documentación que contienen las propuestas técnica y económica se realizará en dos sobres por separado, el “Sobre A” y “Sobre B”.

- - Las ofertas originales técnica y económica, se presentarán en dos sobres separados (sobre “A”: la técnica y sobre “B”: la económica), cerrados y firmados, con las siguientes inscripciones:
 - REMITENTE(OFERENTE)
 - SOBRE (dependiendo de qué propuesta se trate se debe especificar si es el sobre “A”-Propuesta Técnica o sobre “B”-Propuesta Económica)
 - NOMBRE DEL OFERENTE
 - SELLO
 - FIRMA DEL OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL
 -
-

- DESTINATARIO
 - COMISIÓN DE COMPRAS DE LA ENJ
 - CALLE CÉSAR NICOLÁS PENSON NÚMERO 59, GAZCUE, DISTRITO NACIONAL
 - ASUNTO: LICITACIÓN RESTRINGIDA SERVICIOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS ENJ 2019

3.3. Lugar de entrega y horario

Los documentos de las diferentes ofertas deberán ser entregados en la Recepción de la Escuela Nacional de la Judicatura durante el plazo y hora establecidos en el calendario de la Licitación Restringida descrita en el punto 3.1 de este documento.

3.4. Criterios de evaluación de las ofertas

Para evaluar las ofertas presentadas, la Comisión de Compras ponderará su decisión sobre la base de los siguientes criterios:

Concepto de Evaluación	Cualidad Esperada	Puntaje máximo
1-Precio	Competitivo	20
2-Experiencia: Tiempo demostrado en la prestación del servicio de alimentos y bebidas a nivel empresarial	Experiencia	15
	<i>Hasta 3 años</i>	3
	<i>Hasta 5 años</i>	5
	<i>Hasta 7 años</i>	10
	<i>Más de 7 años</i>	15
3-Capacidad para atender volúmen de raciones	Experiencia	10

	<i>Menos de 400 raciones diarias</i>	1
	<i>Entre 400 a 600 raciones diarias</i>	5
	<i>Más de 600 raciones diarias</i>	10
4-Satisfacción clientes	Calidad	15
	<i>Menos del 50% de satisfacción</i>	3
	<i>Entre un 51% a 75% de satisfacción</i>	5
	<i>Entre un 76% a 85% de satisfacción</i>	10
	<i>Más de un 85% de satisfacción</i>	15
5-Sistema de gestión de calidad y control de inocuidad de los alimentos	Calidad	40
	<i>Tiene un sistema implantado que cumple con al menos el 50% de los criterios del estándar que utiliza la ENJ</i>	10
	<i>Tiene un sistema implantado que cumple entre 51% al 80% de los criterios del estándar que utiliza la ENJ</i>	20
	<i>Tiene un sistema implantado que cumple más del 80% de los criterios del estándar que utiliza la ENJ pero no tiene certificaciones</i>	30
	<i>Tiene certificaciones de control de la inocuidad actualizados incluyendo evidencias de auditorías externas realizadas y a la vez cumple con al menos el 80% de los estándar que utiliza la ENJ</i>	40

4. Descripción del Servicio a Licitar

4.1. De los requerimientos para la prestación del servicio

4.1.1. De la demanda estimada de raciones

En el marco del servicio educativo que ofrece la ENJ, se incluye el suministro a los y las participantes de actividades presenciales, la ración de comida y refrigerio matutino. Para cumplir con este requisito, la ENJ realizará contrataciones semanales de acuerdo a su calendario. La cantidad de raciones diarias podrá fluctuar entre 75 raciones hasta poco más de 200 raciones. Adicional a esto, también se requerirá refrigerios y refrigerios especiales para actividades puntuales que diariamente se llevan a cabo.

4.1.2. Lugar de prestación del servicio

El lugar de prestación de los servicios de alimentos y bebidas será en las instalaciones de la Escuela Nacional de la Judicatura(ENJ), en el área destinada para este tipo de servicio. A estos fines, se dispone de un espacio con mesas, sillas, counter del servicio de los alimentos, así como un área para las operaciones de lavado, secado y resguardo de utensilios y cristalería. Sin embargo, pudiera también solicitarse los servicios en otras localidades del Distrito Nacional o la Provincia Santo Domingo.

4.1.3. De la vajilla y equipamiento

Se requiere disponer de la vajilla dentro de las instalaciones de la ENJ, las cuales serán necesarias para garantizar la prestación del servicio de las raciones de los almuerzos, refrigerios y solicitudes a requerimientos especificado en el punto 5.1.1. Dicha vajilla será propiedad del proveedor contratado, para ser utilizados exclusivamente en la ENJ.

Para las raciones diarias de almuerzos:

1. Platos llanos
 2. Platos de postres
 3. Platos para habichuelas
 4. Platos para sopa
-

5. Tenedores / Cucharas / Cuchillos
6. Bandejas rectangulares
7. Azucarera
8. Ensaladera
9. Vajilla VIP que incluye los platos, cubiertos y recipientes de servir acorde al menú aprobado previamente.

Nota 2: Para las raciones diarias de refrigerio no es necesario vajilla puesto que se sirve en platos pequeños desechables.

4.1.4. Del mobiliario y equipamiento

La ENJ se responsabiliza poner a la disposición del suplidor el espacio de servicio de alimentos, con las mesas y sillas requeridas para el consumo de los alimentos, visto en el punto 5.1.1. Esto no excluye que para los requerimientos especiales se le solicite al proveedor la cotización de mobiliario adicional en los casos de realización de actividades fuera de las instalaciones de la ENJ.

Se requiere que el proveedor suministre los equipamientos necesarios que faciliten la logística y prestación del servicio de raciones diarias dentro de las instalaciones de la ENJ según el siguiente detalle:

- (2) Estantes de acero inoxidable para el servicio de al menos 6 chefinding.
- (1) counter niquelado para alimentos fríos
- (1) nevera para bebidas frías con puerta de cristal vertical
- (1) frezeer
- Neveras para el transporte de los alimentos fríos y calientes. Las mismas no tienen que ser para uso exclusivo de la ENJ; las cuales al ser utilizadas deberán cumplir con los estándares de inocuidad.
- Estantes necesarios a ser colocados en el área de almacenamiento y fregado asignado al proveedor.
- Servicio de transporte de las raciones diarias que cumplan con los estándares de inocuidad.

Todo el equipamiento suministrado por el proveedor, continuará siendo de su propiedad.

4.1.5. Del personal

El proveedor asignará de forma fija durante los días y horarios laborables el personal necesario para la realización de la prestación del servicio. Todo lo relacionado con el manejo del personal, ausentismo, cancelaciones o rotación del mismo es responsabilidad del proveedor, incluyendo el pago de salarios y prestaciones laborales.

El proveedor garantizará que todo el personal asignado domine las buenas prácticas de higiene en específico de las manos, manipulación de alimentos, así como de atención al cliente. A estos fines, el proveedor debe suministrar a la ENJ evidencia documentada de los entrenamientos realizados y/o experiencia de dicho personal.

El proveedor se compromete a tener a todo su personal asignado a las instalaciones de la ENJ, debidamente identificados y uniformados con los accesorios de protección personal necesarios tales como gorros, guantes desechables, calzado, mascarillas, redecillas y mandiles.

El proveedor se compromete a supervisar la salud de todas las personas asignadas al servicio de alimentos y bebidas y en caso de surgir alguna enfermedad que los afecte, no permitir que laboren en la prestación del servicio hasta no superar la enfermedad.

4.1.6. Del menú y preparación de los alimentos

Se requiere disponer de un menú variado con una frecuencia mensual. Dicho menú deberá ser entregado cada día 25 de cada mes previo a su ejecución y el mismo será revisado y validado por el área responsable de la supervisión del servicio. Dicho menú no deberá ser modificado sin previamente ser notificado por escrito.

El proveedor se compromete a:

1. Suministrar los servicios de refrigerios diarios que incluye jugos, opciones de picadera salada y dulce, servilletas, así como cualquier otro material gastable relacionado con este tipo de servicio.
 2. Suministrar los alimentos y bebidas inocuos, es decir que no provoquen enfermedades.
 3. Garantizar una adecuada presentación de los alimentos y bebidas.
 4. Controlar los niveles de grasa, aceite y sal de los alimentos a suministrar.
-

5. Garantizar las temperaturas adecuadas de los alimentos preparados en sus instalaciones hasta la colocación para servir en las instalaciones de la ENJ. 60°C o más para los alimentos calientes y 4°C o menos para los alimentos fríos.

Todos los alimentos y bebidas deberán ser preparados en las instalaciones del proveedor y transportadas diariamente hacia las instalaciones de la ENJ. Los únicos alimentos que pueden ser preparados en la ENJ son los fríos, sándwiches, o cualquier otro alimento que no requiera el uso directo de cocina caliente.

El menú que la ENJ se compromete a pagar es el plato del día, para el cual debe tener varias opciones a escoger.
Ejemplo de Plato del día:

- Ensalada

Carnes (1)

- carnes: pollo - res - cerdo
- pescados
- pastelones de carnes

Guarnición (2)

- arroz (diferentes tipos)
- granos (diferentes tipos)
- víveres
- vegetales
- lasagna
- pastelones

Opciones frías:(que sustituyen el plato del día)

- diferentes tipos de sándwiches
 - hamburguesas
-

- hot dogs
- Wraps

Pero, el proveedor puede ofertar otras posibilidades de menú, para que el usuario de la ENJ se sienta en la libertad de poder comprarlo directamente. Para esto deben disponer de una caja abierta para que el usuario pague el suplemento de precio.

4.1.7. Del horario

El inicio de la prestación del servicio es a partir de las 7:30 A.M. garantizando el servicio de la cafetería (ver punto 5.1.9).

El horario para la prestación del servicio de refrigerios es a las 10:00 A.M. a 11:00 A.M. días laborables. A requerimiento de la ENJ, se establecen horarios vespertinos los cuales no son recurrentes y la hora de prestación de este servicio será acordada previamente.

El horario para la prestación del servicio de almuerzo se realiza en dos horarios: de 12:00 M. a 1:00 P.M. y de 1:00 P.M. a 2:00 P.M.

Previa apertura del horario del almuerzo, se realiza la inspección y toma de temperatura de los alimentos recibidos a las 11:45 A.M.

4.1.8. Del transporte de los alimentos

El proveedor se compromete a asignar un medio de transporte de los alimentos que garantice y cumpla los estándares requeridos en cuanto a la limpieza interna donde vendrán transportadas las neveras frías y calientes. Este medio de transporte estará sujeto a inspecciones periódica en el marco del programa anual de inspecciones que establece la ENJ a este servicio contratado.

Los alimentos para el almuerzo deberán llegar al menos media hora antes del horario establecido para que los mismos sean servidos. Dichos alimentos deben llegar en bandejas separadas y rígidas capaces de mantener la comida caliente por encima de los 60°C y la fría por debajo de las 4°C y de evitar derrames, mezclados y goteos.

El vehículo debe estar limpio y debe disponerse de un programa de mantenimiento, desinfección y limpieza del mismo.

4.1.9. De la cafetería

El servicio de cafetería es una actividad adicional al alcance del contrato a suscribir. Consiste en la venta directa a los/las visitantes de la ENJ de alimentos y bebidas no incluidas en las raciones y servicios contratados. Esto implica que el proveedor deberá establecer un mecanismo de cobro y facturación bajo su responsabilidad.

Es permitido en este alcance, el tostado de panes y suministro de desayunos criollos preparados en las instalaciones del proveedor.

Los alimentos y bebidas incluyen jugos, agua embotellada, café, té, chocolate, helado, postres, galletas, dulces entre otros.

4.1.10. De los desechos sólidos

La ENJ se compromete a disponer de contenedores tanto en el área del servicio como el área de acopio, para el acopio de los desechos producidos como consecuencia de la prestación del servicio de alimentos y bebidas.

El proveedor se compromete a suplir las fundas y utensilios necesarios para recopilar, empacar y colocar acorde a los estándares establecidos de la ENJ en cuanto al manejo de desechos sólidos.

4.1.11. De la limpieza

El proveedor se compromete a mantener el grado de limpieza y organización de las áreas asignadas para la prestación del servicio, fregado y resguardo de vajilla y equipos.

4.1.12. De las plagas

La ENJ se compromete a establecer el servicio de manejo de plagas en todas las instalaciones incluyendo el área asignada al proveedor, sin embargo, el proveedor es responsable de mantener limpio el área asignada para evitar las plagas no deseadas notificando de inmediato a la ENJ cuando surjan.

4.1.13. Del área de la ENJ responsable de la contratación y recepción del servicio

El área responsable de las contrataciones diarias de raciones es la Gestión de Atención al/a la Usuario/a y Servicios Generales (GAUSG). Asimismo, GAUSG es responsable de la recepción e inspección del servicio contratado y de tramitar la solicitud del pago de los mismos.

4.1.14. De la facturación y pago del servicio

El proveedor es responsable de emitir la facturación de los servicios prestados, manteniendo al día sus pagos de impuestos y suministrando los documento con número válido de comprobantes fiscales con valor gubernamental.

El área responsable del trámite de los pagos correspondientes es el área de Gestión de Administración y Finanzas.

4.2. Seguimiento del servicio de alimentos y bebidas

4.2.1. Medición de los niveles de satisfacción

Se realizan mediciones de satisfacción en cada una de las actividades celebradas en las instalaciones de la ENJ. Asimismo, el área de GAUSG aplica trimestralmente, encuestas de satisfacción.. Ambas mediciones producen registros de los resultados del nivel de satisfacción de los/las usuarios/as que son beneficiados con el servicio de alimentos y bebidas. Las variables sujetas a ser evaluadas están relacionadas con:

- Calidad de las raciones recibidas (niveles de presentación, sal, grasa, temperatura)
 - Higiene del personal que presta el servicio
 - Higiene del área del servicio
 - Cortesía y tratamiento del personal que sirve la comida
-

Se establece el criterio mínimo de esperado de que más del 90% de los encuestados estén en un rango de “satisfecho” y “totalmente satisfecho”. En caso de dicha medición esté por debajo de lo esperado, el proveedor se compromete a establecer acciones orientadas a incrementar el nivel de satisfacción las cuales serán monitoreadas por el área de GAUSG.

4.2.2. Auditorías e inspecciones de inocuidad

Cada año se realizará un mínimo de cuatro (4) inspecciones de inocuidad del servicio de alimentos y bebidas los cuales son contratados por la ENJ. Esta inspección se realiza en las instalaciones del proveedor como en el área de suministro de los alimentos en las instalaciones de la ENJ.

Los criterios tomados en cuenta en las inspecciones abarcan diez aspectos de calidad cuyo puntaje final es de 100 de los cuales el resultado mínimo esperado durante las inspecciones es de un 90%. A continuación se enumeran los criterios utilizados en dichas inspecciones:

1. Compra y recepción de los alimentos - 10 puntos
2. Almacenamiento de los alimentos - 10 puntos
3. Buenas prácticas de higiene - 10 puntos
4. Preparación y cocción de los alimentos - 15 puntos
5. Mantenimiento y servicio - 10 puntos
6. Limpieza y sanitización - 10 puntos
7. Manejo integrado de plagas - 10 puntos
8. Instalaciones sanitarias - 5 puntos
9. Contaminación de los alimentos - 15 puntos
10. Servicio al cliente - 5 puntos

4.2.3. Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas

El área de GAUSG dispondrá de mecanismos de seguimiento de los resultados obtenidos tanto de las mediciones de la percepción del servicio así como de los resultados de las inspecciones. De forma periódica, establecerá reuniones presenciales

para tratar los asuntos relacionados con el servicio que incluye el seguimiento a los planes de acción adoptado por el proveedor con el propósito de corregir, prevenir y mejorar el servicio contratado.

Del seguimiento de dichas acciones se dispondrán de registros de los cuales se pudiera desprender la rescisión del contrato suscrito en los casos donde no se evidencia una atención y mejoría del servicio esperado.

