

G.D.O.C. N° 792/2025

Asunción, 4 de setiembre de 2025

Señor

Dr. Agustín Encina Pérez, Director Nacional
Dirección Nacional de Contrataciones Públicas
Asunción

REF.: SUBASTA A LA BAJA ELECTRÓNICA NACIONAL SBEN N° 19/2025 “SERVICIO DE LIMPIEZA PARA SUCURSALES Y CENTROS DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CAC) BNF” – ID N° 467.152.

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted y por su intermedio donde corresponda, con relación a los **Comentarios sobre Verificación del llamado**, por la cual no ha sido difundido a través del Sistema de Información de Contrataciones Públicas (SICP), por existir observaciones que deben ser subsanadas:

Al respecto, cumplimos en informar cuanto sigue:

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Se solicita que los equipos sean de propiedad del oferente Con relación al requerimiento de que se acredite la propiedad de todos los equipos y/o vehiculos y/o locales requeridos. Se solicita explicación del por qué el/los requisitos resultan técnicamente indispensables para participar en el procedimiento de contratación.
Comentario - Se verifica: "...El oferente deberá demostrar contar con dos (2) Vehículos propios..."
RESPUESTA: <i>El área requirente del Servicio expresa cuanto sigue: El requerimiento de que el oferente cuente con al menos dos (2) vehículos de su propiedad para la prestación del servicio de limpieza en Sucursales y Centros de Atención al Cliente se fundamenta en la necesidad de asegurar la disponibilidad inmediata, continua y sin restricciones de los medios de transporte requeridos para el traslado de personal, insumos y maquinaria entre las distintas instalaciones. La propiedad directa de los vehículos garantiza una mayor autonomía operativa, reduce la dependencia de terceros, permite una respuesta oportuna ante contingencias y asegura el cumplimiento eficiente del servicio, especialmente considerando que este debe prestarse de manera permanente.</i>

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN
ISO Con relación al certificado de calidad exigido se solicita: especificar cuál es el objeto de la certificación, qué es lo certificado (la producción, el producto, la distribución, otros), explicar cómo incide dicha certificación en la ejecución del contrato, especificar las empresas en el mercado que cuentan con la certificación indicada y si se han previsto en el pliego de bases y condiciones certificaciones equivalentes definidas como tales.
Comentario

- Se verifica "...Presentar Certificación ISO 14001:2015, a fin de comprobar que el oferente posee un sistema de gestión ambiental, cuyo alcance mínimo sea en servicio de limpieza, con los antecedentes de implementación y mantenimiento (Auditoria de certificación, Auditor habilitado y Certificadora habilitada por el ONA)..." y "...Presentar Certificación ISO 45001:2018 a fin de comprobar que el oferente posee un sistema de salud y seguridad ocupacional, con los antecedentes de implementación y mantenimiento (Auditoria de Certificación, Auditor habilitado y Certificadora habilitada por ola ONA)..."

RESPUESTA: *El área requirente del Servicio expresa cuanto sigue:*

1- Especificar cuál es el objeto de la certificación, qué es lo certificado (la producción, el producto, la distribución, otros)

ISO 9001: La certificación solicitada se refiere a la calidad del servicio ofrecido y la misma ya ha sido requerida en llamados anteriores del mismo rubro por lo que no consideramos que la misma sea limitante.

ISO 14001: La certificación solicitada se refiere a las políticas del Banco como empresa comprometida con la protección y defensa del medio ambiente.

ISO 45001: La norma solicitada se refiere a los servicios ofrecidos, ya que instala un sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional.

2- Explicar cómo incide dicha certificación en la ejecución del contrato;

ISO 9001: Dicha certificación avala la calidad del servicio a ser contratado ya que la misma se basa en normas de gestión de calidad con estándares internacionales, mundialmente aceptados, orientados siempre a la satisfacción del cliente e implementan procesos de mejora continua ya que son auditados periódicamente, lo que garantiza que cuentan con un control de calidad eficiente y asegura al BNF el nivel de servicio que requiere y el logro de sus objetivos de gestión. Además, con esto se busca impulsar la competitividad, en la etapa previa, ya que son varias las empresas que poseen dicha certificación.

ISO 14001: con esta certificación se busca demostrar el compromiso de la empresa adjudicada en mantener un sistema de gestión ambiental, responsable y comprometida con la protección del medio ambiente a través de la gestión de los riesgos medioambientales que puedan surgir en el desarrollo de sus actividades.

ISO 45001: con esta norma se demuestra la administración de riesgos y mejora el desempeño, desarrollando e implementando políticas y objetivos efectivos, más aún considerando el manejo de químicos en el servicio requerido, creando una cultura de la prevención, alentando a los empleados a desempeñar un papel activo en la gestión de su propia salud y seguridad.

3- Especificar las empresas en el mercado que cuentan con la certificación indicada (mencionar tres Empresas por lo menos)

ISO 9001: Actualmente son varias las empresas que cuentan con dicha certificación entre ellas CONSERMAR, EL MEJOR y LIMPORT PARAGUAY – Servicio Integral, Limpiezas Modernas Paraguayas SRL, Todo Brillo SA, etc.

ISO 14001: Actualmente son varias las empresas que cuentan con dicha certificación entre ellas CONSERMAR, Limpiezas Modernas Paraguayas SRL, CEVIMA, MAFARA, SERPAR.

ISO 45001: Actualmente cuentan con la certificación las siguientes empresas: Cevima, Consermar, Mimbi, Serpar, Limpieza Moderna, entre otros.

4- Si se han previsto en el pliego de bases y condiciones otras certificaciones equivalentes definidas como tales para satisfacer el requerimiento establecido.

ISO 9001 – ISO 14001– ISO 45001: Creemos que las certificaciones solicitadas son suficiente para salvaguardar las necesidades del BNF en lo que a este llamado respecta, tanto en la calidad del servicio como el compromiso en una gestión sostenible.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El requisito podría resultar limitante/excluyente

Verificado el PBC/Carta de invitación, observamos que el criterio respecto a la capacidad técnica podría resultar limitante/excluyente.

Comentario

- Se verifica "...Demostrar la experiencia en el Servicio de Limpieza de áreas iguales o superiores a 10.000 m², con un plazo mínimo de 12 (doce) meses ininterrumpidos, aplicados a los últimos cinco años 2020 al 2024. No se admitirán sumas de contratos para la obtención de la cantidad de m² mencionada. Los certificados deberán estar acompañados de las copias de los contratos." Se solicita aclarar si el requerimiento se cumpliría presentando un solo contrato en uno de los 5 años o debería ser 5 contratos en total por cada año solicitado. Además, se consulta por qué el requerimiento de contar con la experiencia mínima "...en 10.000 m² de área, con un plazo mínimo de 12 (doce) meses ininterrumpidos..." resulta técnicamente indispensable para participar en el procedimiento de contratación.

- Se verifica "...con una antigüedad mínima de 12 meses anteriores al momento del inicio de la etapa competitiva de la SBE o entrega de sobres..." El requerimiento establecido a que el oferente cuente con determinada antigüedad como condición de participación, podría resultar limitante.

- Se verifica "...El oferente deberá contar con Certificado de Licencia que lo habilita en el rubro de Limpieza de la Municipalidad a la cual pertenece, de acuerdo a la dirección declarada en el formulario de ofertas..." Se solicita verificar la pertinencia del requisito, atendiendo que el módulo utilizado es de oferta electrónica.

- Muestras: Se solicita justificar técnicamente la solicitud de que las muestras sean de presentación de 3 y 5 litros, además se consulta a que ítems se refiere "...ítems 1 al 9) ..."

- Se verifica "...El oferente deberá presentar con su oferta (en el acto de apertura de ofertas) ..." Se solicita verificar y establecer correctamente la presentación de muestras, atendiendo que la modalidad adoptada es con oferta electrónica. Además, se solicita tener en cuenta la circular DNCP N° 32/25.

RESPUESTA:

El área requirente del Servicio expresa cuanto sigue:

- ***Teniendo en cuenta que es una condición ya establecida en contratos anteriores, como los del ejercicio 2021 y 2023, resulta razonable que la institución pretenda incluir dentro de los lineamientos del PBC aquellos requisitos que puedan resultar favorables a una óptima ejecución de los servicios, más aun considerando la envergadura del llamado, en el cual es licitado el servicio de limpieza para las 70 sucursales y 10 Centros de Atención al Cliente del Banco Nacional de Fomento, según lo indicado en las especificaciones técnicas, la suma de las superficies abarcadas en el presente proceso suman (como mínimo) aproximadamente 40.000m² en los 80 puntos de atención. En función de ello, se establece el requisito por el cual el proveedor debe acreditar experiencia al menos el 25% de la superficie objeto del contrato, considerando el sistema de adjudicación por total adoptado en la presente convocatoria. Se aclara que dicho requisito podrá cumplirse mediante la presentación de un único contrato que cumpla con las condiciones exigidas (superficie mínima de 10.000 m² y 12 meses ininterrumpidos de ejecución), dentro de cualquiera de los años comprendidos entre 2020 y 2024.***
- ***Se ha considerado una antigüedad mínima de 1 año, a fin de garantizar la experiencia mínima requerida tanto en aplicadores y técnicos en seguridad y salud ocupacional, estos últimos se encargarían de realizar auditorías de seguridad, y dar seguimiento al cumplimiento de los protocolos establecidos, garantizar que los procedimientos del servicio de limpieza se realicen de acuerdo con las normas ambientales y de seguridad, evitando así riesgos para los trabajadores y el entorno de trabajo. Además, con la antigüedad mencionada se garantiza el pleno conocimiento de las actividades realizadas en las empresas de los potenciales oferentes.***

- *El requerimiento del Certificado de Licencia Municipal se mantiene vigente independientemente del uso del módulo de oferta electrónica, ya que no se trata de un documento relacionado con la modalidad de presentación, sino de una condición habilitante que acredita la legalidad del funcionamiento del oferente en su jurisdicción. Este requisito busca asegurar que la empresa cuente con la habilitación correspondiente en el rubro de limpieza por parte de su municipio, lo cual es un elemento esencial para validar su capacidad legal para operar. Por lo tanto, su exigencia resulta pertinente y aplicable, incluso en el marco de presentaciones electrónicas.*
- *El litraje establecido es de acuerdo a los insumos requeridos en la descripción del servicio del PBC y la muestra sería aval de los insumos a ser utilizados en la ejecución de los servicios durante toda la vigencia del contrato. La referencia a los "ítems 1 al 9" corresponde a los nueve productos listados en el requisito; es decir, a todos los productos enumerados del 1 al 9 en el listado proporcionado, en todos estos ítems se verificará la presencia impresa del Número de Registro Sanitario Vigente en su adhesivo, tal como se indica en el PBC. El oferente deberá presentar sus muestras, posterior al acto de apertura de ofertas, teniendo un plazo máximo de 3 días hábiles en la Gerencia Departamental de Evaluación de Ofertas, en el 3° piso, oficina 305 del Edificio Independencia situado sobre la calle Independencia Nacional entre 25 de Mayo y Palma.*

CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Especificaciones Técnicas insuficientes

En relación a la Especificaciones Técnicas detalladas en el Pliego de Bases y Condiciones/Carta de Invitación, creemos conveniente que las mismas sean ampliadas a los efectos que se definan e individualicen todos los aspectos necesarios para una correcta cotización de los bienes/servicios requeridos, de acuerdo con los Principios de Igualdad y Transparencia.

Comentario

- Se verifica "...Otros equipos y maquinarias no detallados pero que por la naturaleza de los trabajos sean requeridos para satisfacer las necesidades de la convocante en lo que respecta a la limpieza de los espacios indicados en las especificaciones técnicas..." Se solicita indicar/detallar cuales serían "otros equipos".

- Se verifica "...Las direcciones (lugar de entrega de servicios) están sujetas a variaciones dentro de la ciudad respectiva..." Se solicita identificar correctamente todos los sitios que requieran el servicio de limpieza a fin de una correcta cotización.

RESPUESTA:

El área requirente del Servicio expresa cuanto sigue:

- *La referencia a "otros equipos" no implica una omisión, sino una previsión razonable que atiende a la naturaleza dinámica del servicio, donde pueden requerirse herramientas o maquinarias complementarias cuya necesidad solo se manifiesta durante el desarrollo efectivo de las actividades, dependiendo de factores como el tipo de superficie, el nivel de suciedad, la accesibilidad de los espacios, entre otros. Asimismo, esta cláusula se encuentra alineada con los principios de eficiencia y funcionalidad que rigen la contratación de servicios, sin afectar en modo alguno los principios de igualdad ni transparencia, ya que no otorga ventajas a ningún oferente y deja en manos del prestador la posibilidad de incorporar, bajo su criterio técnico y experiencia, los medios y/o herramientas que resulten más adecuados para cumplir satisfactoriamente con los resultados esperados, sin que ello implique costos adicionales no previstos. Por lo tanto, se mantiene la redacción original, considerando que la misma no vulnera el principio de igualdad, sino que busca asegurar la correcta ejecución del servicio en condiciones reales de operación.*

- *Se ha especificado en el Pliego de Bases y Condiciones todos los sitios en los cuales se realizará la provisión del servicio de limpieza. La observación corresponde a una salvedad que dispone el Banco, ya que las Sucursales y Centros de Atención al Cliente, en su mayoría, son locaciones arrendadas y podrían estar sujetas a mudanzas, las cuales, en caso de ocurrir, se realizarían siempre dentro de la misma ciudad donde se encuentran ubicadas.*

CARGA DE DATOS DE LLAMADOS

Formularios del PBC

Discrepancia entre lo establecido y el documento requerido. Procesos de limpieza y seguridad y vigilancia

Todos los horarios establecidos en las especificaciones técnicas, deben incluirse en el formulario de planilla de pagos y deben ser congruentes con lo requerido en el Pliego de bases y condiciones/carta de invitación.

Comentario: - Se solicita incluir todos los horarios, ejemplo: "...Dichas actividades se cumplirán en un sistema de doble turno (De 07:00 a 15:00 Hs. y De 15:00 a 21:00 Hs.) ..." y el del supervisor "08:00 hs a 16:00 hs"

RESPUESTA:

*El área requirente del Servicio expresa cuanto sigue: (07:00 a 15:00 hs y 15:00 a 21:00 hs)
Los horarios mencionados en las especificaciones técnicas corresponden a esquemas operativos referenciales, establecidos para garantizar la adecuada prestación del servicio en situaciones puntuales. Estos no representan una modificación del régimen horario base ni generan condiciones especiales que afecten la estructura de costos, ya que se desarrollan dentro del horario legalmente considerado como diurno. En este sentido, se consideramos técnicamente viable mantener el planteamiento actual sin necesidad de incluir dichos horarios en la planilla de pagos, considerando que el servicio se requiere únicamente una vez al año, por un período limitado de 15 a 20 días (menos de un mes de servicio), dentro de un contrato de 30 meses de duración, y que ya se encuentra contemplado dentro del costo ofertado, conforme al diseño integral del servicio, y las cotizaciones recibidas por parte de potenciales oferentes. Esta condición no es algo nuevo para los procesos de la institución y no han representado problema alguno durante la prestación del servicio requerido en la ejecución de contratos anteriores y actuales.*

Atentamente,

GERENCIA DEPARTAMENTAL OPERATIVA DE CONTRATACIONES DIVISIÓN CONTRATACIONES

Encargada Sección Compras Mayores

Encargada
División Contrataciones

Gerente
Gerencia Dptal. Operativa de Contrataciones