INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

TETÃ REKUÁI
GOBIERNO NACIONAL

Paraguay de la gente

G.A.L.D.O.P. Nº 1489 /2021

Asunción, 01 de diciembre de 2021.

SEÑOR
ABOG. PABLO SEITZ ORTIZ.
DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
PRESENTE

De nuestra consideración:

Con relación a las Observaciones de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, correspondiente a la **LICITACION PÚBLICA NACIONAL SBE Nº 169/21 "AMPLIACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA INTEGRADO DE VIDEO VIGILANCIA"**, con **ID N° 387.314,** conforme a la observación realizada, manifestamos lo siguiente:

Como el pliego lo menciona, el oferente deberá contar con "*certificación ISO 9001 o similar en sus procesos de instalación y servicios de postventa de TICs*". Es imprescindible que el proveedor posea dicha certificación de manera a garantizar que sus actividades y procesos estén regulados bajo normas y métodos ya desarrollados y guiados por la norma internacional de calidad, más aun considerando que el objeto principal de contratación son los servicios.

Es importante mencionar que la Certificación ISO 9001 o similar, es una norma internacional basada en estándares que especifican los requisitos para un sistema de gestión de calidad, que demuestra que una empresa tiene la capacidad de proporcionar *productos y servicios* con un nivel de calidad satisfactorio. En ese sentido, dicho Certificado ISO 9001 o su similar garantiza la calidad de los servicios, la entrega, el manejo y la implementación de los trabajos, puesto que los mismos se encuentran regulados bajo normas de organización y métodos desarrollados.

En este proceso se solicita el ISO 9001 o similar, para el proceso de instalación y postventa de los equipos objetos del presente llamado, a modo de garantizar la calidad de los servicios. En ese sentido, cabe señalar que el texto del Pliego de Bases y Condiciones (PBC) solicita que "*El oferente deberá contar con certificación de calidad ISO 9001/2015 vigente o similar, de manera a garantizar la calidad en la prestación de sus servicios de Instalación y Postventa de soluciones TICs*" de manera que no es posible considerar al mismo como limitativo o restrictivo, puesto que al hablar de "*certificaciones similares*" permite la participación de oferentes que cuenten con certificaciones de calidad distintas al ISO 9001.

Es necesario recordar que para realizar alguna modificación al Pliego de Bases y Condiciones (PBC) los oferentes recurrentes pueden plantear las consultas y modificaciones que crean necesarias una vez publicado el PBC en el portal de contrataciones públicas y una vez abierta la convocatoria.

Por otro lado, debe considerarse que el Estado Paraguayo ha emprendido acciones para la instauración de lineamientos relacionados a la calidad en la gestión y en las compras públicas. En este sentido, traigo a colación el Art. 3 del Decreto 8419 de fecha 16 de enero del 2018 – **POR EL CUAL SE HOMOLOGA LA POLITICA NACIONAL DE LA CALIDAD (PNC), APROBADA POR EL CONSEJO NACIONAL DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA (CONACYT)**, POR RESOLUCIÓN 655/2017, que reza: *"Este Decreto se aplicará a todos los sectores productivos e instituciones públicas y privadas, que participan directa o indirectamente en la producción o comercialización de bienes y prestación de servicios..."* y, expresa la Política Nacional de la Calidad en su texto homologado cuanto sigue: *"La Política Nacional de la Calidad tiene como objetivo establecer las directrices para la realización de las actividades de regulación, control y vigilancia que desarrolla el Estado, así como para incrementar la competitividad de las empresas paraguayas, generando confianza en los consumidores sobre la seguridad y calidad en la producción, la comercialización, consumo y uso de los bienes y servicios."* y en su apartado **EJES ESTRATÉGICOS- EJE N°1 DESARROLLO INSTITUCIONAL – Posibles líneas de acción**, determina: (...) ***1.10 - Impulsar la inclusión de requisitos de calidad en los sistemas normativos de adquisiciones de bienes y servicios por el sector público.***

Es así que, amparados en el art. 4 de la Ley de Contrataciones Públicas en su inciso a) Economía y Eficiencia: *"Garantizarán que los organismos, entidades y municipalidades se obliguen a planificar y programar sus requerimientos de contratación, de modo que las necesidades públicas se satisfagan con la oportunidad, la calidad y el costo que aseguren al Estado Paraguayo las mejores condiciones..."*, se solicita certificaciones ISO 9001 o sus similares del oferente, para garantizar no solo la calidad de los bienes o productos, sino también asegurar la calidad de los servicios. El ISO 9001 o similar, es una norma internacional basada en estándares que especifica los requisitos para un Sistema de

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ma. Dolores Miracca
JEFA DE SECCION GESTION DE OFERTAS
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

gestión de calidad, que demuestra que una empresa tiene capacidad de proporcionar productos y servicios con un nivel de calidad satisfactorio. Se solicita certificaciones ISO 9001 del oferente, para garantizar no solo la calidad de los bienes o productos, sino también asegurar la calidad de los **servicios, la entrega, el manejo y la implementación**. Puesto que los potenciales oferentes que poseen dichas certificaciones cuentan con un sistema de gestión de calidad siguiendo estándares internacionales mundialmente aceptados y por sobre todo cuentan con procesos de implementación que son auditados periódicamente.

Por lo expresado anteriormente, con el certificado ISO 9001 o similar del oferente, se garantiza al Estado Paraguayo, que los servicios a ser adquiridos por el Estado cuenten con la calidad que aseguren al Estado las mejores condiciones de contratación, tal como es definido en el Anexo 2 de la Política Nacional de la calidad: *"Aseguramiento de la calidad : El aseguramiento de la calidad es un conjunto organizado de procedimientos bien definidos y entrelazados armónicamente, que requiere unos determinados recursos que funcionen con el fin de dar a los consumidores bienes y servicios de calidad adecuada"*, tal y como lo establece además el Principio de Economía y Eficacia inmerso en el Art. 4 de la Ley de "Contrataciones Públicas" y ; en consecuencia de lo expresado , se solicita que quede por justificado este punto, considerando además que existen en el mercado varias empresas que poseen sus procesos certificados dentro del mercado local.

Algunas de las empresas del rubro que poseen la certificación ISO 9001 dentro del rubro y el mercado local, son las siguientes:

Logicalis, Teisa, Atenas Energía, Digitaliza, Oficina de Servicio de Computación (OSC), Rieder & Cía., Biocom S.R.L., EXCELSIS, SEKIURA S.A.C.E.I., MSPTech by Master Soft Paraguay, BSI Group, ITCS – Tecnologías de la Información, Prosegur Paraguay, Informatica & Tecnologia Stefanini SA, Cidicom Soluciones, Data Systems S.A.E.C.A, THN PARAGUAY S.A., SIF AMERICA PARAGUAY S.A, Rieder Tech Solutions, Informática Paraguaya S.A. (INFOPAR), Enterprise Solutions, Infocenter, Inpaco, Armor del Paraguay, Procard S.A. entre otras mas.

Así también, varias instituciones del Estado, como lo son:

1. Dirección Nacional de Aduanas
2. DNCP
3. Abogacía del Tesoro
4. Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP)
5. Senatur
6. Procuraduría General de la República
7. Secretaria de Acción Social
8. DINAC
9. ITAIPU
10. INTN
11. INAN
12. MIC
13. MOPC
14. ANDE

Atentamente.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mª Dolores Miracca
JEFA DE SECCION GESTION DE OFERTAS
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Abg. Rodney Alcaraz
Director
Dirección Operativa de Contrataciones