

Términos de referencia (ToR) para la contratación de servicios por debajo del umbral de la UE

SERVICIO DE LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LA OFICINA CENTRAL GIZ”

No. de
proyecto/centro de
costos:
B - 200017

0.	Índice de abreviaturas	2
1.	Contexto.....	3
2.	Términos de referencia para el contratista (AN)	3
3.	Concepción	8
4.	Estrategia de personal	9
	Dirección del equipo.....	¡Error! Marcador no definido.
5.	Requisitos para el cálculo.....	9
	Asignaciones de personal	9
6.	Indicaciones para el formato de la oferta	10
7.	Anexos	10

0. Índice de abreviaturas

AG	Comitente
AN	Contratista
AVB	Condiciones Contractuales Generales aplicables a Prestaciones de Servicios y Obras
FK	Experto(a)
FKT	Días/experto(a)
KZFK	Experto(a) en misión de corto plazo
ToR	Términos de referencia

1. Contexto

La Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, reconocido Organismo internacional en Bolivia, implementa por encargo de Gobierno Alemán y otros comitentes públicos y privados a nivel global programas y proyectos de cooperación técnica en más de 100 países para lograr una vida digna para todas y todos.

En el marco del trabajo diario dentro nuestras oficinas y la importancia de contar con un área de trabajo adecuado, limpio, ordenado y cómodo para el desarrollo laboral de todo el personal. Requiere contratar una empresa idónea y profesional legalmente establecida en Bolivia para la prestación de servicios de limpieza en todas las oficinas y dependencias.

El presente proceso de selección tiene como objeto la contratación del Servicio de Limpieza y Mantenimiento de las oficinas de la Casa Alemana ubicadas en Calacoto, Avenida Julio C. Patiño N° 1178 (entre calles 17 y 18).

2. Términos de referencia para el contratista (AN)

El contratista será responsable por el cumplimiento de las siguientes prestaciones (servicios):

LIMPIEZA

El servicio debe ejecutarse de modo continuo a fin de que los ambientes interiores y exteriores, los equipos y muebles de las dependencias, estén limpios acorde al ambiente laboral:

Antes del inicio del horario habitual de trabajo, utilizará los equipos pesados, como aspiradoras y lustradoras o coordinaciones que establezca la persona responsable de la dependencia.

CAFETERÍA

Se requiere atención en la limpieza constante de la cocina, reposición de insumos para la cafetería y apoyo en la preparación de refrigerios en caso de reuniones programadas y otros servicios relacionados.

A. RUTINA DE TRABAJO

El contratista será responsable por el cumplimiento de las siguientes prestaciones (servicios):
El servicio se efectuará cumpliendo las siguientes rutinas:

a) Rutina diaria

- ✓ Barrido y trapeado, de todos los pisos de las oficinas, escaleras, pasadizos, veredas perimetrales de pistas interiores y en general de todas las áreas interiores y exteriores de las dependencias.
- ✓ Sacudir y limpiar los escritorios, credenzas archivadores, mostradores y mobiliario en general.
- ✓ Limpieza de vidrios, mostradores de atención al público, así como de cristales y mamparas ubicadas en lugares que requieran atención diaria.
- ✓ Limpieza de superficies cromadas o metálicas.
- ✓ Limpieza externa de gabinetes y equipos contra incendios, surtidores de agua, ventiladores, aparatos de aire acondicionado, tableros eléctricos y acrílicos de señalización.
- ✓ Limpieza externa de aparatos telefónicos, equipos de cómputo, fotocopadoras y máquinas de oficina en general y equipos de comunicación, trituradores de papel.
- ✓ Limpieza y desinfección de papeleras, basureros, ceniceros y otros recipientes de desechos.

- ✓ Limpieza total de baños con productos que eliminen el sarro y que estos queden desodorizados, que incluya sanitarios, cerámicas, azulejos, muros, trapeado y desinfección de pisos, secado permanente de pisos y limpieza de espejos.
- ✓ Prestar el apoyo necesario en caso sea requerido por el personal de la dependencia.
- ✓ Traslado de la basura separada en los basureros correspondientes a los contenedores de plástico, vidrio y papel.
- ✓ Eliminación de toda la basura restante en bolsas plásticas negras y su traslado hasta el depósito de basura correspondiente. La evacuación de desechos (basura), es obligatoria.
- ✓ Recoger la vajilla de las oficinas y llevarla a la cocina.
- ✓ Atención en la cocina para la limpieza, seguimiento a la reposición de insumos de cafetería y utensilios de cocina, ayuda para la preparación de refrigerios en caso de reuniones programadas. Se aclara que todos los insumos para la atención de cafetería son proporcionados por la GIZ.
- ✓ Atención de cafetería a las oficinas de Dirección y Gerencia en ausencia del personal asignado por la Agencia GIZ.
- ✓ Apoyo para realizar compras menores en general.

b) Rutina semanal (SÁBADOS)

- ✓ Pulido total de toda superficie decorativa, de bronce, manijas, pasamanos y perillas de metal, mamparas de aluminio, superficies cromadas o de acabados que requieran pulidos frecuentes.
- ✓ Lavado, encerado y lustrado de todos los pisos de oficinas, de acuerdo con el requerimiento del material del piso (Parquet, piso flotante, cerámica, etc.)
- ✓ Limpieza de persianas y adornos de las oficinas del personal directivo y/o cargo equivalente.
- ✓ Lavado y desinfección de basureros.
- ✓ Limpieza integral de baños (azulejos, cerámicas, pisos etc.), así como el encerado y lustrado de los pisos correspondientes.
- ✓ Limpieza general de griferías y aparatos sanitarios.
- ✓ Lavado y reposición de toallas.
- ✓ Desinfección general de baños, control de ambientador orgánico para inodoro y jabón líquido.
- ✓ Lavado de las veredas perimetrales y estacionamientos (en lo posible no utilizar manguera, no desperdiciar el agua utilizando escoba o similar para el lavado).
- ✓ Desmanchado de paredes, zócalos, puertas y ventanas.
- ✓ Evacuación total de la basura.
- ✓ Limpieza externa de movildades (3 vehículos, 1 motocicleta) (en lo posible no utilizar manguera sino un balde u otro recipiente)

c) Rutina mensual

- ✓ Limpieza general de toda el área perimetral de las dependencias.
- ✓ Limpieza y lavado de azoteas y tragaluces.
- ✓ Desmanche de alfombras y tapizones.
- ✓ Limpieza de vidrios de ventanas interiores y exteriores de fácil acceso.
- ✓ Lavado de paredes, tabiques, zócalos, viñas de ventanas, molduras y aleros.
- ✓ Limpieza integral de ambientes especiales como Archivo, Almacenes u otros de igual naturaleza.
- ✓ Limpieza integral interior de persianas, rollers y toldos exteriores.
- ✓ Limpieza de carpas, sillas, mesas del jardín
- ✓ Limpieza general de veredas perimétricas y entrada principal y entrada principal de las dependencias.
- ✓ Limpieza y desinfección del depósito de basura

- ✓ Limpieza interna y externa de movilidades (3 vehículos, 1 motocicleta) (en lo posible no recurrir al uso de manguera)

d) Rutina cuatrimestral

- ✓ Lavado de alfombras y tapizones de todas las dependencias que la posean.
- ✓ Limpieza de vidrios de difícil acceso
- ✓ Limpieza externa tanque de almacenamiento de agua potable
- ✓ Pulido de piso frío
- ✓ Limpieza profunda de exteriores, patio, parqueo

e) Rutina anual

- ✓ Limpieza interior de tanque de almacenamiento de agua potable
- ✓ Limpieza de canaletas
- ✓ Limpieza de cajas de registro sanitario

f) Servicios complementarios

- ✓ Cuidar el mobiliario, equipos e infraestructura durante la ejecución del servicio, debiendo dejarlos diariamente ordenados.
- ✓ Apoyar en el traslado y movimiento interno de equipos y mobiliario de oficina liviano cuando así lo requiera la responsable del contrato
- ✓ Procurar que las labores que realiza el personal asignado al servicio no interrumpan las actividades normales del personal de la dependencia.
- ✓ Coordinar con el responsable de la supervisión de cada dependencia la oportuna ejecución del cronograma de las rutinas cuatrimestrales.
- ✓ Solicitar los permisos para el acceso a áreas y/u oficinas restringidas por razones de seguridad.
- ✓ Llevar a cabo las indicaciones o disposiciones que emanen del o la responsable de la Dependencia y la persona encargada de la coordinación del servicio.

Durante el periodo de vigencia del contrato deberán alcanzarse determinados hitos, como se indica en el cuadro siguiente:

Hitos / etapas del proceso / prestaciones parciales	Plazo / lugar / responsable
Rutina de Trabajo Diaria	Lunes a Viernes
Rutina de Trabajo Semanal	Sábados
Rutina de Trabajo Mensual	1 vez al mes
Rutina de Trabajo Cuatrimestral	1 vez cada 4 meses
Rutina de Trabajo anual	1 vez al año

Plazo de prestación de los servicios: del 01/04/2026 al 31/03/2028 con la posibilidad de ser renovado por bajo la modalidad de tácita reconducción, por lo que el mismo podría ser prolongado en un plazo similar al término establecido.

B. DEL AMBIENTE ASIGNADO AL CONTRATISTA

Las dependencias asignarán al contratista un ambiente adecuado para que pueda ser utilizado como depósito de sus materiales, equipos e implementos, haciéndose entrega de las llaves a la supervisora o supervisor interno de la empresa, siendo la única persona responsable de portar las llaves, abrir y cerrar el ambiente asignado, así como de los artículos que allí se encuentren depositados y/o almacenados.

Sin embargo, el contratista facilitará y aceptará las medidas de seguridad que la persona responsable de la dependencia adopte para realizar inventarios, prevenir incendios, inundaciones u otros riesgos.

C. DE LA DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL

El personal asignado al contrato debe ser personal fijo por temas de seguridad de la institución contratante. La distribución para cada turno la efectuará la empresa en coordinación con la persona responsable de la dependencia, teniendo en cuenta el volumen de trabajo por área. Los turnos extraordinarios serán previamente coordinados con la persona responsable de la dependencia.

Las operarias u operarios que reemplacen al personal fijo solo podrán ser quienes estén calificados y estén considerados dentro del contingente de la empresa, deberán informar con anticipación a través del/de la Supervisora o Supervisor interno, o RRHH de la empresa enviando los datos del reemplazante indicando el periodo de reemplazo, a fin de tomar las medidas de seguridad correspondientes y previa conformidad.

El personal asignado al servicio no podrá laborar más de un turno y se deberá asignar una Supervisora o un Supervisor Externo que realice rondas 2 veces por semana para asegurar la prestación del servicio.

D. DE LOS IMPLEMENTOS E INSUMOS A UTILIZAR

Para el cumplimiento del servicio, la empresa dotará a su personal de los implementos, materiales y equipos mínimos necesarios que le permitan la oportuna y efectiva prestación del servicio. (ver anexo 1) La empresa, empleará maquinaria y equipo propio para uso exclusivo del servicio, los mismos que deben estar en buen estado de conservación y mantenimiento.

La empresa detallará las características técnicas de las máquinas y las unidades que utilizará para la ejecución del servicio, considerándose como mínimo lo siguiente:

- ✓ **Franelas:** 100% algodón, su principal característica es atraer el polvo, además no despiden pelusa.
- ✓ **Esponjas:** Hechas en base a celulosa, no raya superficies frágiles, grandes absorbentes.
- ✓ **Canastillas:** Su principal función es la de proteger los insumos que son utilizados en la limpieza de los muebles y enseres.
- ✓ **Cepillos:** Remueven incrustaciones en las partes profundas de los inodoros.
- ✓ **Tapos grises:** Absorbentes de líquidos pegados en los pisos, utilizados en el lavado y trapeado de los mismos.
- ✓ **Guantes de goma:** Utilizados por los operarios para la limpieza profunda de los urinarios e inodoros.

E. DE LA PRESENTACIÓN DEL PERSONAL

Todo el personal deberá estar correctamente uniformado, los mismos que serán renovados cada año (dos juegos por vez), cuidando permanentemente la correcta presentación, aseo y pulcritud de sus trabajadores, por lo que en su estructura de costos deberá tener en cuenta la cantidad de personas y uniformes a asignar a cada uno de ellos y según el puesto a cubrir (Supervisora o Supervisor interno y operario/a).

El uniforme consta de:

- ✓ Operario/a. Uniforme con el emblema de la empresa, consistirá en polo, pantalón zapatos y/o zapatillas adecuadas, guantes de jebe y cuero, botas de PVC, mascarillas y gorros con visera, así como chaquetas para los meses de frío.
- ✓ Supervisor/a interno. Deberá contar con el distintivo necesario para poder identificarla.
- ✓ Para la atención de cafetería en la cocina deberá vestir otro uniforme acorde al servicio.
- ✓ Adicionalmente, asignará al personal su correspondiente carnet de identificación, que deberá ser portado permanentemente en la solapa superior izquierda del uniforme.

F. HORARIOS

De lunes a viernes el personal de limpieza que cumplirá 4 horas de trabajo estará compuesto por 2 operarios/as y la supervisora o supervisor interno, quien cumplirá 8 horas de trabajo.

La supervisora o el supervisor interno trabajará 8 horas realizará su rutina de la siguiente manera:

- 06:00 a 09:00 – limpieza del área asignada
- 09:00 a 14:00 – atención de limpieza, cafetería u otros requerimientos menores.

Los días sábado las mismas 3 personas cumplirán 4 horas de trabajo.

La supervisora o supervisor externo realizará visitas 2 veces a la semana, estas visitas serán de al menos 30 minutos para asegurar la calidad de la prestación del servicio.

Nº OPERARIOS/AS	LUNES A VIERNES	SÁBADOS
2	06:00 a 10:00	08:30 a 12:30
1 supervisor/a interno	06:00 a 14:00 Incluye 30 minutos para el almuerzo	08:30 a 12:30
1 supervisor/a externo	2 veces por semana	

G. ASPECTOS IMPORTANTES

- ✓ **Presentar** Certificado de Antecedentes Policiales expedidos por la Policía Nacional.
- ✓ Presentar la oferta del servicio considerando que el personal asignado esté conformado por personas de distintos géneros (Ej. 2 hombres y 1 mujer, 2 mujeres y 1 hombre).
- ✓ **Presentar la oferta firmada y sellada.** Indicar el nombre y teléfono de contacto
- ✓ **La validez de la oferta** debe ser mínimo de 30 días.

H. COORDINACIÓN

Dependerá del Gerente de Administración y Finanzas y el Responsable de Logística y Gestión Casa Alemana.

I. FORMA DE PAGO

La forma de pago es **TRIMESTRAL** por adelantado.

J. LUGAR DEL SERVICIO

La Paz- Bolivia. Oficina Central - Agencia GIZ ubicadas en Calacoto, Avenida Julio C. Patiño N° 1178 (entre calles 17 y 18) .

3. Concepción

En su oferta, el licitante deberá describir cómo se prestarán los servicios especificados en el capítulo 2 (Términos de referencia), teniendo en cuenta, de ser el caso, otros requisitos metodológicos (concepto técnico-metodológico). Además, el licitante deberá describir el diseño de la gestión del proyecto para la prestación de los servicios.

Nota: los números entre paréntesis corresponden a las líneas del esquema de evaluación

Concepción técnico-metodológica

Estrategia (1.1): El licitante deberá analizar los Términos de referencia en el contexto de los objetivos de los servicios licitados (Capítulo 1 Contexto) (1.1.1). A continuación, el licitante deberá describir y justificar la estrategia explícita con la que aspira a prestar los servicios bajo su responsabilidad (Capítulo 2 Términos de referencia) (1.1.2).

El licitador deberá presentar a los actores relevantes para las prestaciones de las que es responsable y describir la cooperación (1.2) con ellos. **No aplica**

El licitador deberá exponer y explicar su enfoque y su procedimiento para la conducción de las medidas con los socios del proyecto (1.3.1) y su contribución al seguimiento de los resultados (1.3.2). **No aplica**

El licitante deberá describir los **procesos** clave de los servicios bajo su responsabilidad y elaborar un **plan o calendario operativo** (1.4.1) que ilustre cómo se prestarán los servicios de conformidad con el Capítulo 2 (Términos de Referencia).

En particular, deberá describir los pasos de trabajo necesarios teniendo en cuenta, si procede, los hitos y las contribuciones de otros actores (contribuciones de los socios) conforme al capítulo 2 (“Tarea para el contratista”) (1.4.2). **No aplica**

Gestión de proyectos del contratista (1.6) No aplica

Otros requisitos (1.7)

Cumplir todas las obligaciones socio laborales hacia sus empleados: beneficios sociales, seguro de salud, seguro de vida (trabajos riesgosos ej. limpieza vidrios en altura), vacaciones. (1.7.1) Se valorará positivamente si su empresa apoya políticas de Equidad de Género e Interculturalidad además de manifestar su compromiso activo por la eliminación de la violencia contra las mujeres y las niñas/niños. Por favor mencionar ejemplos concretos.

Se valorará positivamente si su empresa trabaja bajo políticas que consideran el impacto **ambiental y social**. Por favor mencionar ejemplos concretos (ej. Productos orgánicos amigables al medio ambiente, reciclaje, abolición de trabajo forzoso o infantil, no discriminación) (1.7.2)

4. Estrategia de personal

El licitador deberá ofrecer personal para los puestos aquí mencionados y descritos en relación con la descripción de funciones y las cualificaciones, sobre la base de los CV correspondientes.

Las cualificaciones enumeradas a continuación corresponden a los requisitos para alcanzar el máximo número de puntos en la evaluación técnica.

Funciones del/de la supervisor externo

- ✓ Asumir la responsabilidad general de los paquetes del contratista (calidad y plazos)
- ✓ Coordinar y garantizar la comunicación con el coordinador asignado, y otros participantes en el área de trabajo
- ✓ Hacerse cargo de la gestión del personal, en particular identificar la necesidad de asignaciones a corto plazo, así como planificar y gestionar las asignaciones y supervisar al equipo de trabajo.
- ✓ Cumplir con la supervisión periódica en los plazos señalados.

Cualificaciones del equipo (supervisor/a interno/a y operarios/as)

- ✓ Experiencia laboral general (Capítulo 2): 5 años de experiencia en el área de trabajo
- ✓ Experiencia laboral específica (2.1 al 2.6): 2 años de experiencia en instituciones de cooperación.
- ✓ Otros: Ejemplos: capacitación certificada para el área de trabajo.

Habilidades blandas de los miembros del equipo

Además de sus cualificaciones profesionales, los miembros del equipo deben poseer las siguientes condiciones:

- Capacidad para trabajar en equipo
- Iniciativa propia
- Capacidad de comunicación
- Competencia sociocultural
- Actuación eficaz orientada a los clientes internos
- Enfoque y pensamiento interdisciplinario, idóneo, honesto.

5. Pautas para el cálculo

Asignaciones de personal

Salarios por día	Número de expertos(as)	Número de días/experto	Observaciones
Supervisor externo de equipo	1	Dos supervisiones por semana al equipo operativo	De forma periódica y por el tiempo que dure el contrato

Supervisor interno equipo	1	Jornada Completa de lunes a viernes de 06:00 a 14:00 Sábados 08:30 a 12:30	Por el tiempo de duración el contrato
Operario/as	2	Media Jornada de lunes a viernes de 06:00 a 10:00 Sábados 08:30 a 12:30	Por el tiempo de duración el contrato

6. Indicaciones para el formato de la oferta

La estructura de la oferta del licitante debe corresponderse con la estructura de los Términos de Referencia. En particular, el esquema detallado de la concepción (capítulo 3) se corresponderá con la estructura de los criterios ponderados (y no fijados en cero) del esquema de evaluación. La oferta debe formularse de forma legible (tamaño de letra 11 o mayor) y comprensible. La oferta será redactada en el idioma español.

La oferta completa no debe superar las 10 páginas (excluyendo los CV). Si se supera una de las cantidades máximas de páginas indicadas, el contenido de las páginas restantes no se tendrá en cuenta en la evaluación. Tampoco se tendrá en cuenta el contenido externo (por ejemplo, enlaces a sitios web).

Los CV del personal ofertado en virtud del capítulo 4 de los Términos de Referencia deben redactarse en el formato especificado en las condiciones de postulación. Cada CV debe limitarse a 4 páginas. Los CV deben indicar el puesto y la función que la persona propuesta ha desempeñado en las empresas o clientes relevantes designados y el tiempo que ha trabajado en ellos. Los CV también serán redactados en el idioma español.

Por favor, calcule su oferta económica exactamente sobre la base de los parámetros mencionados en el capítulo 5: Requisitos para el cálculo de costos.

7. Anexos

Anexo 1: Lista de material e insumos de limpieza a ser tomados en cuenta dentro su oferta económica

ANEXO 1

LISTA MENSUAL DE INSUMOS Y MATERIALES MINIMOS REQUERIDOS

Su oferta debe incluir la provisión fija mensual de lo siguiente:

Adquisición de materiales por mes	Cantidad	Presentación
Toallas de tela	2	Unidad
Trapeador	4	Unidad
Limpiador desinfectante sanitario	1.50	Litro
Detergente en polvo	4	Bolsa de 100 gr
Detergente neutro ecológico	1	Litro
Virutilla para piso	3	Madeja
Toallitas de mano	9	Unidad
Jabón líquido para manos	3.5	Litro
Desengrasante multiuso	1	Litro
Bolsa negra común 35x65	1	Paquete de 60
Guantes de goma manga larga	4	Pares
Lustra muebles	1	Litro
Alcohol 96 A,A	0.50	Litro
Ambientador en aerosol	5	Unidad
Lavandina	0.75	Litro
Eponjas	7	Unidad
Cera blanca	2	Litro
Ambientador liquido	1	Litro
Bolsa grande común de 60X80	30	Unidad
Cera para piso de madera	2	Litro
Bolsa de yute mediana	1	Unidad
Jabón líquido	5	Litro
Papel Higiénico blanco doble hoja de buena calidad	60	Rollo
Papel higiénico rollo institucional	50	Rollo
Papel higiénico Industrial de 50 metros	7	Rollo
Papel toalla industrial	4	Rollo

Nota: El proveedor de servicios podrá incluir como alternativa (opcional), materiales que consideren necesarios. Por favor describir de manera separada con precios individuales