

873812/

5220

6424

1268



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
AVE/ MBA/ KYC

103461



MAT.: Dispone modificaciones a las bases de licitación y aprueba respuestas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para el **"SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"**, ID N°2345-42-LR26 del portal www.mercadopublico.cl.

DECRETO SECC. 1ª N° 1328/

LAS CONDES,

20 ABR 2026

VISTOS: El DFL N°1/19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que "Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado"; Lo dispuesto en los artículos 56 y 63 del DFL N°1 del Ministerio del Interior de fecha 9 de mayo de 2006, publicado en el Diario Oficial de 26 de julio de 2006, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; La Ley N°19.886 de 2003, de "Bases sobre contratos administrativos de suministros y prestación de servicios"; El Decreto 661 del Ministerio de Hacienda que Aprueba Reglamento de la Ley N°19.886; Ley N°19.880 sobre Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración del Estado; y, en general, todas las Normas y Leyes que tengan relación con la materia de la presente licitación; Lo dispuesto en el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1125, de fecha 13 de marzo de 2014, que delega parte de las facultades del Alcalde en el Administrador Municipal; en el Decreto Alcaldicio N°3593/P2024, de fecha 06 de diciembre de 2024, que designa el cargo de Administradora Municipal; y en el Decreto Alcaldicio N°951/P2026, de fecha 27 de enero de 2026, que establece la subrogancia del cargo de Administradora Municipal.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°968 de fecha 18 de marzo de 2026, aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública para el **"SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"**, ID N°2345-42-LR26, del portal www.mercadopublico.cl.
2. La propuesta de modificación a las Bases de Licitación y Respuestas al Foro emitido por el requirente de compra de fecha 15 de abril de 2026.

DECRETO:

1. **MODIFÍCASE** las Bases de Licitación Pública para el **"SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"**, ID N°2345-42-LR26, del portal www.mercadopublico.cl, aprobadas mediante Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°968 de fecha 18 de marzo de 2026, en el siguiente sentido:

Modificación N°1:

- Respecto de las preguntas N°39 y N°132, en el punto B.4.1.1 "Servicios de Implementación" se reemplaza el siguiente párrafo:

"Posterior a cada fase de implementación, el proveedor adjudicado deberá generar y aplicar cápsulas de capacitación para como máximo 600 usuarios. Lo anterior deberá ser en los siguientes formatos:

- *Manual de usuarios.*
- *Charla de capacitación presencial o remota para máximo 600 usuarios lo que podrá dividirse en grupos de 50 personas. Esta capacitación tiene por objetivo explicar el funcionamiento general de la plataforma y el proceso implementado.*
- *Capacitación del tipo "train the trainer" hasta un máximo de 25 usuarios. Esta podrá ser en modalidad presencial o remoto, lo que está sujeto a los recursos con los que disponga la Municipalidad.*
- *Generación de contenido e-learning para cada fase de implementación."*

Por el siguiente:

"Posterior a cada fase de implementación, el proveedor adjudicado deberá capacitar a funcionarios de la municipalidad de acuerdo al programa "train the trainer", para lo anterior deberá considerar como mínimo lo siguiente:

- *Generar o actualizar el manual de usuarios.*
- *Capacitación presencial o remoto para hasta 50 usuarios definidos como "trainer".*
- *Generación de contenido e-learning para cada fase de implementación."*

Modificación N°2:

Respecto de la pregunta N°222, en el punto A.4.2 Oferta Técnica se incorpora lo siguiente:

Certificado de Partnership o similar	<i>"Certificado de Partnership o similar"</i> <i>Para los oferentes que participen de este proceso licitatorio con una solución donde el fabricante es un tercero, deberá acreditar la relación formal y vigente con el respectivo fabricante de la solución. Esto podrá realizarse mediante un certificado de Partnership o equivalente emitido por el fabricante. Este debe indicar que el Partner está habilitado para la implementación, soporte y licenciamiento de la solución propuesta.</i> <i>En caso de ofrecer la solución de un tercero y no presentar el debido certificado, la oferta será declarada inadmisibles.</i> <i>Para aquellos oferentes que no propongan la solución de un tercero, no será necesario este certificado.</i>
---	---



Modificación N°3:

- Respecto de la pregunta N°129, se incorpora lo siguiente párrafo al final del punto B.4.3. "Cantidad de usuarios":

"La cantidad de usuarios podrá aumentar según necesidad de la municipalidad, para lo que se utilizará el presupuesto asignado para aquello. Sin embargo, también podrá disminuir según necesidad de la Municipalidad basado en el principio eficiencia y eficacia en la administración pública. Por lo que la cantidad de usuarios a renovar dependerá de aquellos que efectivamente se encuentren activos."

Modificación N°4:

- En el punto A.1.3. "Cronograma licitación" de las bases administrativas:

Donde dice:

Fecha y hora de presentación, monto y vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta.	La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá presentarse hasta el día y hora establecido para el cierre de la recepción de las ofertas. El monto de la Garantía de Seriedad de la Oferta será el que se indica en el punto A.2.1.2, de las Bases Administrativas. Si se entrega una Boleta de Garantía u otro instrumento, su vigencia mínima será 135 días corridos contados desde la fecha del Acto de Apertura Electrónica de los Antecedentes Administrativos y Oferta Técnica.
---	--

Debe decir:

Fecha y hora de presentación, monto y vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta.	La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá presentarse hasta el día y hora establecido para el cierre de la recepción de las ofertas. El monto de la Garantía de Seriedad de la Oferta será el que se indica en el punto A.2.1.2, de las Bases Administrativas. Si se entrega una Boleta de Garantía u otro instrumento, su vigencia mínima será de hasta el día 02 de septiembre de 2026.
---	---

2. En todo lo demás se mantienen vigentes las Bases de Licitación aprobadas mediante el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°968 de fecha 18 de marzo de 2026.

3. **APRUÉBASE** las respuestas a las preguntas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para el **"SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL", ID N°2345-42-LR26**, del portal www.mercadopublico.cl, de conformidad con lo dispuesto a lo señalado en el artículo 108 del Reglamento de Compras Públicas, las cuales son del siguiente tenor:

#	Fecha	Foro Preguntas	Respuestas
1	27-03-2026 11:09:39	Considerando la complejidad funcional exigida en las bases técnicas (IA, workflows, integración, firma electrónica, etc.), ¿podría la Municipalidad justificar técnicamente cómo un sistema completo de gestión documental institucional puede ser implementado en	Los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, incluido el plazo de implementación, han sido definidos en atención a las necesidades operativas y funcionales del Municipio, particularmente en lo relativo a la oportuna puesta en

		un plazo máximo de 30 días hábiles, sin afectar la calidad, seguridad y continuidad operacional?	marcha de los servicios objeto de la presente contratación, considerando para ello la diversidad de soluciones disponibles en el mercado y procurando compatibilizar la satisfacción del interés público con la existencia de una oferta amplia y competitiva.
2	27-03-2026 11:09:45	¿Se evaluó la experiencia de proyectos similares en el mercado público que respalden la viabilidad de una implementación en 30 días hábiles para la Fase 1? Favor indicar referencias.	Remitirse a la respuesta N°1
3	27-03-2026 11:09:54	¿Por qué se establece un rango obligatorio de 10 a 30 días hábiles para la Fase 1, sancionando con inadmisibilidad a quienes propongan plazos distintos, en lugar de permitir competencia en base a propuestas técnicas diferenciadas?	Remitirse a la respuesta N°1
4	27-03-2026 11:10:05	Considerando que actualmente existiría una plataforma de gestión documental operativa en la Municipalidad, ¿qué medidas se han considerado para garantizar igualdad de condiciones entre oferentes nuevos y el proveedor actualmente en operación?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato finalizó en febrero de 2026.
5	27-03-2026 11:10:14	¿Se permitirá reutilizar componentes, configuraciones o infraestructura existente del sistema actualmente en uso, o todos los oferentes deberán considerar una implementación desde cero?	Todos parten desde cero.
6	27-03-2026 11:10:30	En caso de que el sistema actualmente en uso se encuentre operativo, ¿cómo se gestionará la continuidad operacional durante la implementación del nuevo sistema dentro del plazo de 30 días?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato finalizó en febrero de 2026.




7	27-03-2026 11:10:41	¿Se evaluó el impacto en la libre concurrencia de oferentes al establecer requisitos de admisibilidad tan estrictos (como el plazo fijo de implementación), considerando que podrían excluir soluciones técnicamente más robustas pero con tiempos de despliegue mayores?	Los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, incluido el plazo de implementación, han sido definidos en atención a las necesidades operativas y funcionales del Municipio, particularmente en lo relativo a la oportuna puesta en marcha de los servicios objeto de la presente contratación, considerando para ello la diversidad de soluciones disponibles en el mercado y procurando compatibilizar la satisfacción del interés público con la existencia de una oferta amplia y competitiva.
8	27-03-2026 11:10:55	Favor indicar el fundamento técnico y económico que justifica que el plazo de implementación sea considerado un requisito de admisibilidad y no un criterio evaluable, en el marco de los principios de libre concurrencia e igualdad de los oferentes establecidos en la Ley N°19.886.	Remitirse a la respuesta N°1
9	27-03-2026 11:11:05	¿Podría la Municipalidad confirmar si el plazo definido considera escenarios en que el sistema ya se encuentre previamente implementado o parcialmente operativo en la institución?	En este sentido, tales requerimientos no constituyen exigencias arbitrarias ni desproporcionadas, sino condiciones objetivas, razonables y directamente vinculadas al cumplimiento eficaz del contrato.
10	27-03-2026 11:11:55	¿Podría la Municipalidad confirmar si actualmente cuenta con un sistema de gestión documental en operación, indicando proveedor, alcance funcional y fecha de implementación?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
11	27-03-2026 11:12:03	Considerando antecedentes públicos que dan cuenta de una contratación directa previa de una plataforma de gestión documental, ¿corresponde el sistema actualmente en operación a dicha contratación? Favor confirmar.	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.



Handwritten signature and initials in blue ink.

12	27-03-2026 11:12:08	¿Cuál es el estado actual de implementación del sistema de gestión documental existente (porcentaje de avance, módulos operativos, número de usuarios activos)?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
13	27-03-2026 11:12:31	¿Podría la Municipalidad confirmar si el proveedor actualmente en operación del sistema de gestión documental cumple de forma inmediata con los plazos exigidos en el Anexo N°11?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
14	27-03-2026 11:12:47	Considerando que la Municipalidad ya contaría con una solución implementada previamente, ¿qué justifica la realización de una nueva licitación en lugar de un proceso de continuidad o extensión contractual del servicio existente?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
15	27-03-2026 11:13:12	¿Podría la Municipalidad indicar qué medidas concretas se han adoptado para evitar que la presente licitación favorezca a un proveedor incumbente que haya participado en implementaciones previas del sistema requerido?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
16	27-03-2026 11:31:52	La demostración presencial solicitada, puede realizarse de forma mixta? Es decir, con especialistas conectados en remoto y especialistas en presencial?	La demostración de requerimientos funcionales se realizará de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Las Condes.
17	29-03-2026 09:06:52	Hay migración de documentos históricos?, de ser si la respuesta por favor declarar su cantidad	No
18	29-03-2026 09:07:54	En referencia a las certificaciones para la gestión y ejecución como por ejemplo PMP y otras. Nosotros utilizamos las mejores prácticas de fabricante de Gestión documental de clase mundial, al ser servicios especializados específicos que aportan más valor agregado al cliente final que lo solicitado y excediendo lo	No



Handwritten signature and initials in blue ink.

		requerido, se toma en cuenta las nuestras.?	
19	30-03-2026 09:28:35	Según el punto B.5.1.3, se solicita confirmar que la obligación de entrega de código fuente aplica exclusivamente a los desarrollos, adaptaciones, integraciones, configuraciones y artefactos generados para este proyecto, y que no incluye los productos base del fabricante ni sus componentes estándar, tales como ACS, APS, AGS u otros módulos de fábrica sobre los que no exista derecho de sublicenciamiento.	El contratista adjudicado deberá entregar el código fuente completo de la solución desarrollada o adaptada para la Municipalidad, excluyendo únicamente componentes de terceros sobre los cuales no exista derecho de sublicenciar. En caso de que la solución ofrecida sea propiedad de un tercero, deberá entregar los scripts y todas las configuraciones implementadas.
20	30-03-2026 09:30:55	Según el punto B.8.13, se solicita confirmar si el consumo de modelos de lenguaje, tokens o licencias asociadas al motor GenAI deberá ser provisto por la Municipalidad, o si dichos costos deben ser considerados e incluidos por el oferente dentro de su propuesta económica, especificando además si se permite el uso de servicios de terceros debidamente declarados.	Serán a costo del oferente.
21	30-03-2026 09:32:21	Según el punto B.8.13, se solicita confirmar si, para el cumplimiento de este requerimiento, se aceptarán componentes integrados de terceros debidamente declarados en la oferta técnica, o si la funcionalidad de agente inteligente deberá estar incorporada íntegramente como parte nativa de la solución base presentada.	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma.
22	30-03-2026 09:33:42	Según el punto B.9.1 de las Bases Técnicas, se solicita confirmar si el cumplimiento de WCAG 2.2 AA deberá ser verificado únicamente sobre la interfaz final de usuario expuesta al Municipio, o si aplica también a todos los	Cumplimiento de accesibilidad nivel AA del estándar WCAG 2.2, o versión superior vigente en Chile, aplica para toda la solución ofertada.



		componentes administrativos, pantallas de backoffice y módulos integrados de terceros que formen parte de la solución.	
23	30-03-2026 09:35:54	Según los puntos B.3.2 y B.4.1 de las Bases Técnicas, se solicita brindar mayor detalle sobre el requerimiento de integridad documental mediante hash, indicando si se exige la generación del hash al momento de la firma o en que etapa del ciclo de vida documental.	El requerimiento de integridad documental mediante hash debe entenderse como un mecanismo orientado a resguardar la integridad del documento durante su ciclo de vida dentro del repositorio documental, en conjunto con el control de cambios, versionado, auditoría y registro de accesos.
24	30-03-2026 09:37:04	Según el punto B.7.4 de las Bases Técnicas, se solicita confirmar si la extracción de información hacia el DataLake Municipal deberá ejecutarse en tiempo real, por lotes o bajo un esquema mixto(cada tipo exige un esfuerzo diferente), y si el Municipio definirá los formatos, campos y periodicidad esperada para cada tipo de dato a integrar.	La solución deberá permitir la extracción periódica o en tiempo real de datos hacia el DataLake Municipal en formatos abiertos (CSV, JSON, Parquet u otros acordados). Recordar que la infraestructura y, por tanto, la capacidad de cómputo será provista por la Municipalidad.
25	30-03-2026 09:40:42	Según los puntos B.4.1 y B.7.3 de las Bases Técnicas Interoperabilidad, se solicita confirmar si el Municipio dispondrá de documentación técnica, ambientes de prueba y credenciales de integración para los servicios de identidad e interoperabilidad mencionados, incluyendo Entra ID, ClaveÚnica, FirmaGob, PISEE y DocDigital, a fin de validar el esfuerzo real de implementación.	Sí, se entregará la documentación al proveedor adjudicado.
26	30-03-2026 09:41:49	Según el apartado B.8 de las Bases Técnicas, relativo a gestión documental y expediente, se solicita confirmar si la Municipalidad dispone de un modelo funcional definido para el expediente electrónico, incluyendo etapas, hitos, estados, bandejas, roles y reglas de	La Municipalidad dispone de una definición funcional base de los procesos a implementar, cuyo detalle y diagramas de flujo se encuentran publicados en la plataforma de Mercado Público como parte de esta licitación, y que servirán como



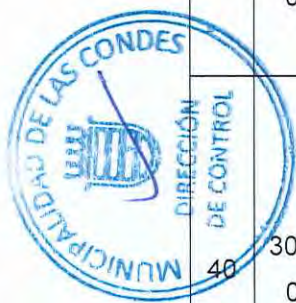
		transición, o si dicho diseño deberá ser elaborado por el oferente como parte de la oferta técnica.	insumo para la implementación de la solución.
27	30-03-2026 09:44:53	Según el apartado B.8.10 de las Bases Técnicas Retención y disposición documental, se solicita confirmar si la Municipalidad cuenta con un plan de retención documental, tablas de retención, políticas de conservación y criterios de disposición ya aprobados, o si el diseño de dichas políticas formará parte del alcance de implementación del adjudicatario.	Estas políticas se encuentran en desarrollo. Sin embargo, la solución propuesta debe contar con las capacidades solicitadas en las bases de licitación.
28	30-03-2026 09:45:39	Según el punto B.10.2 de las Bases Técnicas Integraciones sin costo adicional de licencia, se solicita confirmar que, si bien la solución puede integrarse con otras plataformas sin costo adicional de licenciamiento del producto base, los esfuerzos de análisis, desarrollo, pruebas, seguridad y puesta en marcha de dichas integraciones deberán ser considerados dentro del alcance de implementación del adjudicatario.	Existen integraciones propias de los flujos definidos. Para aquellas integraciones, el proveedor las deberá estimar a su costo. Para todo lo que se encuentre fuera del alcance inicial, existirán los sprints de mantenimiento evolutivo.
29	30-03-2026 09:46:38	Según el apartado B.11 de las Bases Técnicas Seguridad / vulnerabilidades, se solicita confirmar los plazos esperados para la remediación de vulnerabilidades críticas, altas y medias, y si dichos plazos deberán cumplirse sobre componentes de producto base, componentes customizados y/o soluciones de terceros integradas en la propuesta.	Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Corrección de vulnerabilidades críticas: dentro de 7 días hábiles. Corrección de vulnerabilidades medias: dentro de 30 días hábiles. El plazo promedio estimado de remediación, considerando los distintos niveles de criticidad, es de aproximadamente 7 días hábiles, sin perjuicio del cumplimiento de los plazos máximos definidos para cada severidad.



30	30-03-2026 09:48:54	¿Qué proceso de altas/bajas de accesos para subcontratistas se aplicará y quién autoriza?	Sólo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano contratante. Ante desvinculación o cambio de personal, el proveedor deberá asegurar la revocación oportuna de accesos y trazabilidad de credenciales.
31	30-03-2026 09:49:09	¿Se exigirá anonimización/pseudonimización de datos en QA y sandboxes?	Sí
32	30-03-2026 09:49:18	¿Se debe registrar “antes/después” de cambios de metadatos y permisos?	Asegurar auditoría integral de acciones (quién, qué, cuándo, dónde, antes/después). Lo relevante es asegurar que la trazabilidad de un expediente permita realizar análisis de procesos para control de gestión y para posibles auditorías.
33	30-03-2026 09:49:28	¿Qué eventos deben exportarse al SIEM municipal y con qué esquema?	Deben exportarse los logs, con las características que entregaremos a la empresa oferente al momento de la adjudicación
34	30-03-2026 09:49:39	¿Qué detalle exige la bitácora del expediente y cómo debe exportarse?	Bitácoras por caso, incluyendo responsables, fechas, estados y canales utilizados, entre otros que puedan ser útiles para auditoría y análisis de procesos.
35	30-03-2026 09:49:49	¿Requieren exportar auditoría completa (acciones, antes/después) por período y filtro?	Lo relevante es asegurar que la trazabilidad de un expediente permita realizar análisis de procesos para control de gestión y para posibles auditorías.
36	30-03-2026 09:51:03	¿Qué colecciones deben indexarse a texto completo y con qué políticas de relevancia?	No se definen colecciones técnicas específicas ni una política de relevancia determinada para la indexación de búsqueda. Lo exigido es que la solución permita búsqueda avanzada por texto parcial, texto completo, metadatos y combinación



			de éstos, incluyendo búsqueda full-text sobre el contenido de documentos soportados.
37	30-03-2026 09:52:15	¿Qué 5–10 reportes operacionales “obligatorios” requieren desde el día 1?	Lo que se requiere es que el proceso de Flujo Libre se encuentre implementado en el plazo ofertado por el oferente, el cual no podrá superar los 30 días hábiles. Sin embargo, los reportes serán necesarios en la medida que los procesos de gestión documental se encuentren implementados.
38	30-03-2026 09:53:00	¿Qué cobertura de pruebas funcionales, no funcionales y de accesibilidad esperan por fase?	Plan de pruebas y casos de prueba (funcionales y no funcionales); resultados de pruebas de aceptación (UAT) y registro de incidencias relevantes corregidas. Principalmente sobre los procesos implementados.
39	30-03-2026 09:53:19	¿Cómo segmentarán las 600 personas para capacitaciones (grupos de 50, perfiles)?	Ver modificación N°1.
40	30-03-2026 09:58:11	¿Qué contenidos y métricas de uso debe tener la plataforma e-learning durante la vigencia?	Debe contener material de capacitación. Cápsulas sobre cómo se ejecutan los distintos procesos documentales. Para que los funcionarios puedan autocapacitarse. Además deberá contener las capacitaciones realizadas a los Trainers.
41	30-03-2026 09:58:20	¿Qué volúmenes de digitalización y tipos de documento esperan procesar mensualmente?	No se definido un número. Sin embargo la infraestructura es de costo municipal.
42	30-03-2026 09:58:28	¿Qué campos deben extraerse automáticamente y con qué umbral de confianza mínimo?	Puede ser cualquier tipo de documento, facturas, ordenes de compra, etc. Va a depender del proceso.



43	30-03-2026 09:58:35	¿Quién valida y corrige datos extraídos (workflow de revisión) y en qué tiempos?	No se entiende la pregunta. Si se refiere a la implementación de flujos, cada uno está definido y es parte de esta licitación (descargables). Por lo tanto, el equipo implementador (Depto. De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) serán los encargados de validar y solicitar correcciones si hubiera. Los tiempos de revisión no serán traspasados al Proveedor, y por tanto son descontados del plazo de implementación.
44	30-03-2026 09:58:43	¿Qué métricas de adopción deben monitorearse (usuarios activos, cuellos de botella, tasa rechazo)?	Usuarios activos, uso por módulo/proceso, tiempos de registro/cierre, tasa de rechazo/retrabajo, principales causas de tickets y cumplimiento de SLA interno definido.
45	30-03-2026 09:58:44	Según los puntos B.4.1 y B.7.3 de las Bases Técnicas Interoperabilidad, se solicita confirmar que toda aplicación o sistema que requiera integrarse con la solución deberá consumir los servicios expuestos por la plataforma a través de interfaces estándar como REST, OpenAPI y, cuando aplique, CMIS, sin requerir conectores propietarios no declarados en la oferta técnica.	Se refiere a APIs documentadas utilizando el estándar OpenAPI 3.0 o superior; servicios REST, eventos/webhooks o equivalentes.
46	30-03-2026 10:02:52	¿Qué formularios deberán poder ajustarse por administradores funcionales sin programación?	La solución deberá permitir configurar o modificar formularios de ingreso de documentos, expedientes o solicitudes mediante herramientas de parametrización, sin requerir programación. Por lo tanto, la respuesta es: todos. Debe permitir creación de nuevos formularios o modificar los ya existentes.



47	30-03-2026 10:04:07	¿Qué reglas, validaciones y cálculos derivados deben parametrizarse en interfaz visual?	Va a depender del flujo que se quiera implementar. Los iniciales son parte de esta licitación y se pueden encontrar en los archivos adjuntos a este proceso licitatorio.
48	30-03-2026 10:04:21	¿Con qué frecuencia ejecutarán pruebas de recuperación y qué criterios de éxito aplicarán?	La periodicidad estará dictada por las políticas de seguridad de la información del Municipio. Y se realizarán en completa coordinación con el proveedor adjudicado.
49	30-03-2026 10:04:32	¿Confirman definición de S1/S2/S3 y tiempos (1ª respuesta, restauración, corrección)?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5.
50	30-03-2026 10:04:39	¿Qué ventanas de mantención programada aceptan y con qué aviso (≥ 72 horas)?	Ventanas de mantenimiento programado comunicadas con al menos 72 horas de anticipación.
51	30-03-2026 10:09:57	¿Cuál es la fecha objetivo de inicio y el plazo comprometido para la Fase 1 (10 a 30 días hábiles)?	El inicio del servicio comenzará dentro de los primeros 5 días hábiles contados desde la total tramitación del Decreto que Aprueba el Contrato. La Fase 1 deberá ejecutarse en el plazo ofertado, con mínimo 10 y máximo 30 días hábiles desde el inicio del servicio de implementación.
52	30-03-2026 10:10:06	¿Cuál es el plazo total objetivo para las 9 fases (≤ 180 días hábiles)?	El plazo total para la implementación de procesos definitivos no podrá ser superior a 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.



53	30-03-2026 10:10:13	¿Qué reglas de calidad (unicidad, formatos, catálogos) deben validarse al ingreso?	Va a depender del proceso. Sin embargo, en términos generales son las que se indican en el punto 4.2.6.
54	30-03-2026 10:10:23	¿Qué lineamientos de repositorio (Git, ramas, tagging) y control de versiones esperan?	Repositorio mediante plataforma de control de versiones (por ejemplo, Git) o en un medio acordado, con historial de cambios y etiquetado de versiones (tags) para cada liberación.
55	30-03-2026 10:10:31	¿Qué tratamiento tendrá el remanente físico (custodia, digitalización diferida, disposición)?	Los documentos físicos no son parte del alcance de esta licitación.
56	30-03-2026 10:10:43	¿Requieren edición colaborativa o comentarios en documentos dentro del flujo?	El sistema debe contar con la funcionalidad integrada de un motor que permita la edición y revisión comentada de documentos que se encuentren dentro de un flujo de trabajo en un estado transitorio. Se indica en el punto B.8.4.
57	30-03-2026 10:10:57	¿Aplicará bloqueo de edición (check-in/out) y reglas de concurrencia?	El sistema deberá permitir bloqueo de edición (check-in/check-out o equivalente) y prevención de sobrescritura concurrente.
58	30-03-2026 10:11:07	¿Cuál es la visión/objetivo institucional del SGD para los próximos 48 meses y qué resultados medibles esperan (KPIs)?	Implementar y poner en operación una solución institucional de Sistema de Gestión Documental (SGD) y Gestión de Expedientes/Tramitación, en modalidad autohospedada, con trazabilidad, seguridad, interoperabilidad e integridad. Esta solución debe apuntar a tres objetivos: (1) Digitalización de procesos; (2) Disminución del uso de papel y (3) Automatización de tareas documentales mediante interoperabilidad sistemas.



59	30-03-2026 10:11:16	Para cada fase, ¿cuáles son los criterios de "Recepción Conforme" que habilitan el pago?	Para proceder a los pagos, será requisito contar con el informe de Recepción Conforme de los servicios prestados, emitido por el Supervisor Municipal. En la Fase 1 se elaborará el "Acta de Recepción Conforme por el Sistema Base, Flujo de tramitación libre y activación de 600 usuarios"; en las Fases 2 al 9, un "Acta de Recepción Conforme" por cada fase. En general, para la recepción conforme, los flujos deben funcionar correctamente y la plataforma que lo soporta también en función de lo solicitado en las presentes bases.
60	30-03-2026 10:11:25	¿Cuáles son los límites esperados (tamaño de archivo, #documentos por expediente, consultas por minuto)?	Irrelevante para lo que se solicita.
61	30-03-2026 10:11:43	¿Habrá comité de cambios (CAB) y qué lead time mínimo requiere para cambios mayores?	Durante la ejecución del proyecto y en acuerdo con la contraparte técnica de la empresa y el supervisor municipal del contrato, se evaluará la creación de un comité, así como fuera necesario.
62	30-03-2026 10:11:52	¿Existe cuadro de clasificación/series documentales vigente y quién lo gobierna?	No existe un cuadro de clasificación. Sin embargo, en el punto B.4.2.5 se solicita que exista un Administrador funcional que pueda configurar taxonomías, series, metadatos, etc.
63	30-03-2026 10:11:59	¿Qué metadatos obligatorios/condicionales requiere cada tipo documental/expediente?	Esto es relativo al proceso a implementar.
64	30-03-2026 10:12:07	¿Qué procesos requieren suspensión de retención (legal hold) y autorizaciones?	El sistema deberá permitir suspender retención/disposición por causas justificadas (auditoría, litigio, investigación), con registro de motivo, responsable y vigencia.



65	30-03-2026 10:12:37	B.4.4 Infraestructura ¿La infraestructura será provista por la municipalidad o debe ser considerada dentro de la oferta del proveedor?	La infraestructura será provista por el Municipio.
66	30-03-2026 10:12:43	¿Qué mecanismos de alta disponibilidad, respaldo y restauración esperan (frecuencia, retención, pruebas)?	Sobre RTO y RPO ver los SLA definidos en el punto B.12 de las bas técnicas. De todas formas, recordar que la infraestructura será provista por el Municipio a través de AWS o Azure. Por lo que el proveedor deberá solicitar los recursos necesarios para que la plataforma ofrecida opere correctamente.
67	30-03-2026 10:12:43	Según el punto B.2.2 Situación Actual y Brechas de las Bases Técnicas, Respecto a la integración con el ERP y sistemas legados, ¿existen actualmente APIs o Web Services disponibles y documentados para su consumo, o el proveedor debe considerar en su esfuerzo el desarrollo de conectores directos a bases de datos o mecanismos tipo RPA?	Sí, existe documentación para la integración con los distintos sistemas.
68	30-03-2026 10:12:51	¿Qué herramientas de monitoreo y registro centralizado deben integrarse (métricas, logs, alertas)?	Herramienta para el monitoreo como Grafana, Zabbix entre otras y para registro centralizado se deben integrar herramientas que permitan la observabilidad completa del servicio, incluyendo métricas, logs tales como ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana) o Graylog y para las alertas integración con correo electrónico y Teams
69	30-03-2026 10:12:59	¿Habrá carga inicial de documentos/metadatos desde sistemas legados? ¿Volumen y calidad?	No
70	30-03-2026 10:13:00	B.4.4 Capacidad ¿Existe dimensionamiento base esperado en términos de almacenamiento (TB) y crecimiento anual?	La infraestructura es de costo Municipal. El proveedor debe proponer la infraestructura requerida



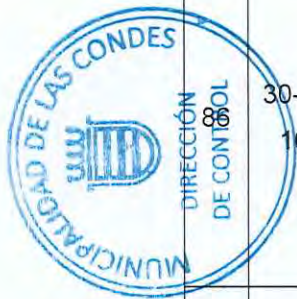
			una vez iniciado el servicio de implementación.
71	30-03-2026 10:13:07	¿Qué datasets deberán exportarse al Data Lake AWS (Parquet/JSON/CSV) y con qué frecuencia?	Exportación de datos maestros, casos, solicitudes, interacciones y metadatos operacionales. En general, el objetivo de la Municipalidad es centralizar todos los datos del Municipio. Los procesos, habitualmente se ejecutan una vez al día en horario no hábil.
72	30-03-2026 10:13:15	¿Qué canales de soporte usarán (portal, teléfono) y qué horarios 8x5/24x7 aplican por severidad?	Canal de atención: portal/ticketing provisto por el proveedor. Horarios: S1 24x7; S2 y S3 8x5. Correo electrónico integrado a una plataforma de ticketing.
73	30-03-2026 10:13:23	¿Qué formato de reporte mensual de soporte y KPIs requieren?	Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3), reporte de incidentes por categoría y severidad, cumplimiento de tiempos por severidad y tiempo promedio de restauración (MTTR) por severidad.
74	30-03-2026 10:13:32	¿Qué contenidos mínimos debe incluir la base de conocimiento y su actualización?	La base de conocimiento debe se debe generar a partir de los casos abiertos por los usuarios y el manual para usuarios finales.
75	30-03-2026 10:13:39	¿Qué alcance tendrá la exportación final (documentos, metadatos, auditorías, workflows)?	Documentos en su formato original y/o formatos de preservación; metadatos en formatos interoperables; estructura de expedientes y relaciones; registros de auditoría y evidencias de firma/disposición, cuando corresponda.
76	30-03-2026 10:13:42	B.4.4 Alta disponibilidad ¿Se requiere arquitectura de alta disponibilidad activa-activa o activa-pasiva?	La infraestructura es de costo Municipal. El proveedor debe proponer la infraestructura requerida una vez iniciado el servicio de implementación.



77	30-03-2026 10:13:47	¿Cómo se ejecutará el escaneo mensual y plazos de remediación (críticas≤7 días, medias≤30 días)?	Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Corrección de vulnerabilidades críticas: dentro de 7 días hábiles. Corrección de vulnerabilidades medias: dentro de 30 días hábiles. El plazo promedio estimado de remediación, considerando los distintos niveles de criticidad, es de aproximadamente 7 días hábiles, sin perjuicio del cumplimiento de los plazos máximos definidos para cada severidad.
78	30-03-2026 10:14:04	B.4.4 Seguridad ¿Se deben cumplir estándares adicionales a ISO 27001/SOC2 (ej. ENS, CSIRT, normativa sector público)?	Ley N°21.663, Ley N°21.719, Ley N°19.628, Ley N°21.180, lineamientos de Gobierno Digital y prácticas de desarrollo seguro y arquitectura recomendadas por OWASP, TOGAF o similares.
79	30-03-2026 10:14:21	B.4.4 Backup ¿Se exige política específica de respaldo (frecuencia, retención, offsite)?	Los respaldos deben permitir el cumplimiento de los indicadores RTO y RPO. No se han considerados respaldos offsite. Sin embargo el DataLake se encuentra en una cuenta distinta a la productiva. Recordar que la infraestructura será provista por la Municipalidad.
80	30-03-2026 10:14:24	¿Qué eventos mínimos deben registrarse y por cuánto tiempo se conservarán los logs?	Registro de accesos, acciones clave de usuarios, operaciones administrativas y cambios en configuraciones. Resguardo de logs según plazos definidos por normativa y políticas municipales. Recordar que la infraestructura será provista por la Municipalidad.
81	30-03-2026 10:14:37	B.4.4 Red ¿Se requiere integración con red municipal existente (VPN, segmentación, AD)?	No se ha considerado la utilización de VPN por el momento. Pero debe existir la compatibilidad para operar mediante VPN. El login será mediante SSO y el proveedor de identidad es Microsoft Entra ID.



82	30-03-2026 10:14:51	De acuerdo al punto B.8.13 de las Bases Técnicas Agente de Inteligencia Artificial (GenAI), Para el correcto funcionamiento del Agente GenAI en ambiente productivo, ¿la Municipalidad dispondrá de una suscripción corporativa a modelos de lenguaje asumiendo el costo por consumo de tokens, o debe el oferente incluir el costo mensual de dicho consumo dentro de su oferta económica?	Los modelos de lenguaje y tokens son a costo del contratista.
83	30-03-2026 10:15:00	B.4.4 Identidad ¿Se debe integrar con Active Directory / Azure AD u otro sistema de identidad?	La solución se debe integrar con el proveedor de identidad municipal: Microsoft Entra ID, soportando SSO y federación de identidades.
84	30-03-2026 10:15:16	B.4.4 Infraestructura ¿Cuál es la actual herramienta institucional de monitoreo que utilizara Municipalidad de las condes?	Por confidencialidad no se puede informar mediante este medio, pero es un correlacionar de log, que orquesta y monitorea la Infraestructura Municipal
85	30-03-2026 10:15:32	B.4.5 Continuidad operacional y respaldos ¿la plataforma de respaldo será provista por el oferente o municipalidad de las condes?	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá garantizar mecanismos de respaldo periódico y recuperación ante incidentes.
	30-03-2026 10:15:49	B.4.5 Continuidad operacional y respaldos ¿La municipalidad tiene considerado la utilización de una herramienta de respaldo para este proyecto este debe ser entregado por el oferente o será provisto por el municipio?	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá garantizar mecanismos de respaldo periódico y recuperación ante incidentes.
87	30-03-2026 10:15:58	¿Cómo verificarán ex post la validez de firmas (sellos de tiempo, OCSP, cadena de confianza)?	Lo exigido es que la solución permita garantizar autenticidad, integridad y no repudio del documento firmado, así como la verificación de validez posterior, manteniendo las evidencias asociadas al acto de firma o visación. El método puede ser acordado entre las partes.



88	30-03-2026 10:16:06	B.12.5 KPIs ¿Podrían detallar el listado mínimo de KPIs exigidos para el reporte mensual?	Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3), reporte de incidentes por categoría y severidad, cumplimiento de tiempos por severidad y tiempo promedio de restauración (MTTR) por severidad.
89	30-03-2026 10:16:21	B.12.5 SLA ¿Cuáles son los niveles de servicio (SLA) mínimos esperados (disponibilidad, tiempos de respuesta, resolución)?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5. RTO máximo 2 horas corridas. RPO máximo 15 minutos.
90	30-03-2026 10:16:37	B.12.5 Penalizaciones ¿Los KPIs estarán asociados a multas o penalizaciones contractuales?	Las bases contemplan multas por incumplimientos de continuidad operativa, RTO/RPO y seguridad de la información.
91	30-03-2026 10:16:44	De acuerdo al punto B.4.3 Cantidad de usuarios, de las Bases Técnicas: Considerando que el perfil "Lector/Consultor" debe ser ilimitado y sin costo, ¿se debe entender que el cobro por los 600 usuarios indicados en el Anexo 3 aplica únicamente para las licencias de los perfiles Creador, Revisor/Tramitador, Firmante/Visador y Administrador?	El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad. La Municipalidad cuenta con cerca de 1.300 funcionarios, por lo que podrán acceder a ciertos documentos en modo visualización. Esto puede ser con una solución alternativa a la propuesta.
92	30-03-2026 10:16:58	B.12.5 Métricas operativas ¿Se espera incluir métricas de uso del sistema (usuarios activos, volumen documental, etc.)?	También. Sin embargo las métricas de uso de sistema dicen relación la adopción de la plataforma. El punto B.12.5 dice relación con la continuidad operativa.
93	30-03-2026 10:17:02	¿Cómo gestionarán versionado de procesos y migración de casos en curso?	Debe ser una característica de la plataforma ofertada, el sistema deberá permitir versionar procesos y controlar la aplicación de nuevas versiones a casos nuevos,



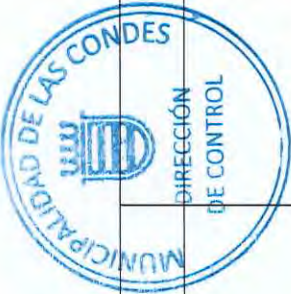
			manteniendo la ejecución de casos en curso.
94	30-03-2026 10:17:13	B.12.5 Re portabilidad ¿Existe un formato estándar de reporte o debe ser propuesto por el oferente?	Puede ser propuesto por el oferente, pero acordado con la Municipalidad.
95	30-03-2026 10:17:26	B.12.5 Periodicidad ¿El reporte mensual es el único requerido o se deben considerar reportes adicionales (semanales, trimestrales)?	El proveedor deberá entregar un reporte mensual.
96	30-03-2026 10:17:44	B.7.5 Seguridad de la Información y Ciberseguridad la municipalidad hoy en día cuenta con una servicio y área de SOC+SIEM, ¿debemos implementar una nueva área de monitoreo compuesto por un SIEM propio con fines para este proyecto o se debe ayudar en la integración con su propio servicio hoy actualmente en operaciones?	Favor ver punto B.7.6 de las bases técnicas.
97	30-03-2026 10:17:59	B.7.5 Seguridad de la Información y Ciberseguridad el servicio SOC+SIEM en el caso de tener que entregarlo como servicio los componentes deben estar en la infraestructura del municipio? ¿La municipalidad entregara las capacidades de cómputo y almacenamiento para este fin?	Favor ver punto B.7.6 de las bases técnicas.
98	30-03-2026 10:18:15	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿según los RTO y RPO solicitados cual es la infraestructura con la que cuenta el municipio para el cumplimiento de estos tiempos?	AWS y Azure.



99	30-03-2026 10:18:31	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos la municipalidad entregara la plataforma de respaldo + software?	Considerar que la infraestructura utilizada se encontrará en AWS o Azure.
100	30-03-2026 10:18:31	De acuerdo al punto Anexo N°8, punto 6, de las Bases Administrativas, Dado que la infraestructura autohospedada del municipio se habilitará posterior a la adjudicación, ¿se confirma que para la demostración funcional el oferente puede utilizar un tenant cloud o entorno de demostración propio preparado específicamente para este fin?	Si, el oferente podrá utilizar un tenant o entorno preparado para la demostración.
101	30-03-2026 10:18:45	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldo ¿Cuál es el FrontEnd total que se espera respaldar?	Lo exigido es que el proveedor garantice los mecanismos de respaldo, restauración y recuperación necesarios para asegurar la continuidad operacional de la solución, conforme a los RTO y RPO establecidos, así como el respaldo de todos los datos almacenados en el sistema durante toda la vigencia del contrato. Recordar que la infraestructura es a costo de la Municipalidad.
102	30-03-2026 10:19:00	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿Cuáles es la retención con la que se espera contar?	Esa política es de la Municipalidad.
103	30-03-2026 10:19:14	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿Cuál es la política de respaldo que espera la municipalidad de las condes?	La política de respaldo, así como los objetivos de continuidad operacional (RTO/RPO), serán definidos por la Municipalidad de Las Condes en función de sus requerimientos operacionales y criticidad de los servicios
104	30-03-2026 10:20:15	De acuerdo al punto B.4.4 Infraestructura requerida de las Bases Técnicas, indica que la infraestructura será provista por el Municipio. Para el correcto diseño de la arquitectura y la	Idealmente componentes no licenciados. La arquitectura de la solución puede ser propuesta por el oferente una vez inicie el servicio.



		topología de red, ¿existe alguna restricción tecnológica por parte de la Dirección de TI municipal respecto a los sistemas operativos (ej. preferencia exclusiva por Linux o Windows Server), motores de bases de datos soportados (ej. PostgreSQL, Oracle, SQL Server) o plataformas de orquestación de contenedores (ej. Kubernetes) que debamos considerar de manera obligatoria en nuestra propuesta?	
105	30-03-2026 10:22:02	Según el punto B.2.2 Situación Actual y Brechas, de las Bases Técnicas, ¿Los sistemas legados en Cobol y Visual Basic cuentan actualmente con Web Services o APIs REST disponibles para la integración, o el proveedor adjudicado deberá desarrollar conectores de extracción directa desde bases de datos jerárquicas?	Sí.
106	30-03-2026 10:23:19	Según el punto B.4.2.9 Migración y portabilidad, de las Bases Técnicas, ¿Cuál es el volumen estimado de documentos y metadatos (en TB o número de registros) que la Municipalidad pretende migrar desde sistemas legados? Asimismo, ¿es responsabilidad del adjudicado realizar la extracción, transformación y carga (ETL) de los datos históricos, o su labor se limita a proveer las herramientas y soporte para que el equipo municipal realice dicha carga?	La migración de datos o documentos no forma parte del alcance de la licitación. Sin embargo, la solución propuesta debe estar preparada para recibir esta carga. Y también debe estar preparada para la portabilidad de la información.
107	30-03-2026 10:24:44	Según el punto B.10.1 Integraciones con sistemas actuales, de las Bases Técnicas, ¿Las APIs del API Gateway municipal para acceder a los Datos Maestros utilizan estándares OIDC/OAuth2? Además, ¿están estas APIs disponibles para consumo desde la nube (Cloud) o requieren que el SGD	Las APIs del API Gateway municipal están disponibles para consumo desde internet, sin requerir que el sistema integrador esté dentro de la red privada municipal. Si bien el esquema actual no implementa formalmente el estándar OIDC/OAuth2, provee mecanismos equivalentes de autenticación,



		esté dentro de la red privada municipal (On-premise) para su consumo?	autorización por recurso, auditoría de accesos y revocación de accesos.
108	30-03-2026 10:26:43	Según los puntos B.8.5 (Configuración sin código) y B.5.1.3 (Código Fuente), de las Bases Técnicas, ¿Confirma el Municipio que, de proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code de clase mundial (SaaS o PaaS), la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base?	Sí, se confirma.
109	30-03-2026 10:28:34	Según el punto B.7.6 Auditoría, trazabilidad y registros, de las Bases Técnicas, se menciona la integración con un SIEM municipal no especificado por confidencialidad. Comprendiendo dicha restricción y para asegurar la compatibilidad técnica en nuestra arquitectura, ¿puede el Municipio confirmar si dicho SIEM soporta la ingesta de logs mediante protocolos estándar de la industria, como Syslog (UDP/TCP), formato CEF (Common Event Format) o si cuenta con una API REST para la recepción de los eventos de auditoría?	Por confidencialidad no se puede informar mediante este medio, pero es un correlacionar de log, que orquesta y monitorea la Infraestructura Municipal, median Syslog y API REST.
110	30-03-2026 10:29:40	Según el punto B.10.1 numeral 7 de las Bases Técnicas, se requiere integración con el Firmador HSM de la Municipalidad. Para dimensionar correctamente la conexión de este componente crítico, ¿podrían especificar mediante qué protocolo técnico se expone este servicio (ej. API REST, SOAP, PKCS#11 local) y si el	El servicio es SOAP Los servicios se componen de un nodo de autenticación donde se identifican las credenciales de uso y nombre de configuración y poseen un nodo de datos donde se envía el documento a firmar en formato XML o PDF. La documentación será entregada al proveedor adjudicado.



		estampado de tiempo (Time Stamping Authority - TSA) es provisto por este mismo servicio o requiere una integración paralela?	
111	30-03-2026 10:33:01	Según el punto B.10.2 Integraciones con sistemas futuros, de las Bases Técnicas, que estipula integraciones sin costo adicional, dado que el esfuerzo técnico depende completamente de la madurez del sistema de destino, ¿estas integraciones futuras serán cubiertas descontando horas del Servicio de Mantenimiento Evolutivo (Sprints) detallado en el Anexo N°3 ítem 10, o el Municipio las considera como un servicio ilimitado paralelo?	Para aquellas integraciones que sean parte de las fases de implementación serán a costo del proveedor adjudicado. Las demás, dependerá de la complejidad, pero sí es posible que se descuenten de los Sprints de Mantenimiento Evolutivo, sobre todo para nuevas integraciones.
112	30-03-2026 10:36:20	Según el punto B.5.1.1 Documentación de la Base de Datos, de las Bases Técnicas, si la solución propuesta opera bajo una arquitectura donde el acceso directo a la base de datos productiva es un riesgo para el SLA y la continuidad operativa (RTO/RPO), ¿acepta el Municipio que la extracción de datos hacia el Data Lake en AWS se habilite mediante la provisión de una réplica de base de datos de solo lectura (Read-Replica) o a través de endpoints de APIs específicas, en lugar de entregar credenciales de acceso a la base de datos transaccional (master)?	Sí, se aceptan como alternativa. Se deben evaluar en conjunto una vez se encuentre adjudicado.
113	30-03-2026 10:37:44	Según el punto B.4.3 Cantidad de usuarios, de las Bases Técnicas, se exige que el tipo de usuario Lector/Consultor sea ilimitado sin costo adicional. Dado que la gran mayoría de las plataformas de clase mundial licencian por usuario nominado o concurrente independientemente de su rol, ¿acepta el Municipio un modelo de licenciamiento concurrente o establecer un tope volumétrico razonable (ej. 1.000	El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad. La Municipalidad cuenta con cerca de 1.300 funcionarios, por lo que podrán acceder a ciertos documentos en modo visualización. Esto puede ser con una solución alternativa a la propuesta.



		usuarios de lectura) para no encarecer desproporcionadamente la oferta económica, o en su defecto, que la lectura ilimitada se resuelva mediante un portal web de consulta público/interno conectado por API?	
114	30-03-2026 10:39:01	Según el punto puntos B.12.2 (Soporte e Incidentes) y A.19.1 (Multas), de las Bases Técnicas, se establecen tiempos de restauración estrictos (S1 en 2 horas) y multas asociadas. Considerando que la infraestructura es provista y administrada por la Municipalidad según el punto B.4.4, ¿cómo se procederá con el cálculo del SLA y la exención formal de multas cuando la causa raíz de la indisponibilidad (caída del servicio) sea atribuible a fallas en la red municipal, hipervisores, almacenamiento o cortes de energía ajenos a la capa de software provista?	Sólo se aplicarán multas cuando estas sean atribuibles al proveedor.
115	30-03-2026 10:40:41	Según el punto B.10.1 numeral 7, de las Bases Técnicas, se exige la integración con FirmaGob. Para cumplir estrictamente con los plazos de implementación ofertados y evitar penalizaciones, ¿la Municipalidad ya cuenta con el Convenio de Interoperabilidad vigente con SEGPRES y las credenciales (API Keys/Certificados) de los ambientes de integración y producción habilitadas? De no ser así, ¿se suspenderá formalmente el plazo de implementación si el proyecto se detiene por demoras burocráticas en la obtención de dichas credenciales?	Sí, la Municipalidad ya cuenta con FirmaGob habilitada. Por otra parte, siempre que las acciones estén del lado Municipal, se pausará el cronómetro al proveedor adjudicado.
116	30-03-2026 10:42:21	Según el punto B.8.12 Captura y digitalización de documentos, de las Bases Técnicas, que exige Mecanismos de aprendizaje/supervisión (reentrenamiento o mejora) para la	La infraestructura será municipal, pero los componentes para IA/AutoML deben ser nativos de la plataforma propuesta.



		extracción con IA/AutoML , y considerando que la infraestructura es provista por el Municipio de manera autohospedada: ¿La Municipalidad proveerá servidores con capacidad de procesamiento GPU dedicada para el reentrenamiento local de los modelos, o se permitirá la conexión hacia servicios cognitivos en la nube pública (ej. AWS Textract, Azure Document Intelligence) eximiendo a este componente específico de la restricción de operar 100% on-premise/autohospedado?	
117	30-03-2026 10:43:28	Según el punto B.11.3.1 Gestión de Vulnerabilidad, de las Bases Técnicas, se exige realizar un Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Para dimensionar correctamente los costos de ciberseguridad, ¿la Municipalidad proveerá el acceso a su propia herramienta corporativa de escaneo para ejecutar estas pruebas sobre los servidores autohospedados, o el proveedor adjudicado debe considerar dentro del precio de su oferta la provisión de una licencia comercial de escaneo de vulnerabilidades?	La Municipalidad no proveerá la herramienta, para la gestión de Vulnerabilidades, debe ser parte de la oferta
118	30-03-2026 10:46:33	Según el punto B.8.12 Captura y digitalización de documentos, de las Bases Técnicas, se exige OCR y extracción automática mediante IA/AutoML. Para acotar correctamente las capacidades del motor de captura cognitivo, ¿el Municipio requiere que la herramienta soporte reconocimiento inteligente de texto manuscrito (ICR) o el alcance se limita exclusivamente a texto impreso? Adicionalmente, ¿existe una línea base de precisión (accuracy/confidence) esperada antes de derivar obligatoriamente el	Lo que se solicita es que la solución ofertada cuente con las capacidades mencionadas en las bases técnicas.



		documento al flujo de validación humana?	
119	30-03-2026 11:15:27	¿Que fechas y cual es la modalidad de la demostracion?	La demostración se realizará de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Las Condes, en la fecha y hora que el Municipio informe al oferente por correo electrónico. El municipio tendrá hasta cinco días hábiles contados desde la apertura de ofertas técnicas para notificar las citaciones.
120	30-03-2026 11:15:45	¿Qué volumen, formatos y calidad de documentos esperan procesar (escaneos, PDFs nativos, imágenes), y existe algún baseline esperado de precisión para la extracción automática de metadatos?	Para la calidad, se esperan PDFs nativos: principalmente facturas, ordenes de compra, boletas de honorarios y certificados. No hay una baseline esperado, pero sí que la precisión mejore en el tiempo.
121	30-03-2026 11:15:55	¿Los flujos actuales están documentados (AS-IS) y validados, o debemos levantarlos desde cero?	Los flujos publicados conrresponden a los flujos TO-BE, sin embargo podrían sufrir algunas modificaciones. Esas modificaciones serán levantadas por el equipo Municipal.
122	30-03-2026 11:16:15	¿Qué grado de autonomía esperan que tenga el equipo interno para configurar formularios y reglas?	La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor. En otras palabras, en el largo plazo, el municipio debe ser capaz de crear flujos y formularios desde cero.
123	30-03-2026 11:16:27	¿Habrà gobernanza o control de cambios sobre estas configuraciones?	Sí.



124	30-03-2026 11:16:36	¿Qué casos de uso son prioritarios desde el inicio (ej: clasificación automática, resumen, derivación)?	Dentro del requerimiento técnico se explica bien cuáles son las prioridades en términos de implementación. Luego, la solución ofertada debe incluir nativamente ciertos componentes que también están explicados en el requerimiento técnico, En el punto A.4.2 y en los Anexos 4 y 8.
125	30-03-2026 11:16:45	¿Existen restricciones de seguridad o privacidad para el uso de modelos de IA?	Esta licitación se encuentra enmarcada dentro de la Ley de Marco de Ciberseguridad y Protección de Datos Personales. Por lo tanto, la respuesta es sí.
126	30-03-2026 11:16:58	¿Con qué sistemas existentes debe integrarse el SGD (ej: ERP, correo, firma electrónica, sistemas municipales)?	Proveedor de Identidad: Microsoft Entra ID; ERP Municipal; Sistema CRM Municipal; Clave Única; Interoperabilidad del Estado (PISEE); DocDigital; Datos Maestros; FirmaGob; Firmador HSM.
127	30-03-2026 11:17:07	¿Cuál es el número total de usuarios que utilizarán el sistema, diferenciando entre usuarios concurrentes, usuarios internos/externos y perfiles (operativos, supervisores, administradores)?	Capacidad inicial para 600 usuarios. Se estiman 450 usuarios para el rol Creador y 150 usuarios distribuidos en los demás roles. El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad.
128	30-03-2026 11:18:05	El ítem 10 (Sprints) considera 30 sprints en el Anexo N°3, pero el texto indica que los proyectos de mantenimiento evolutivo "pueden ser solicitados en cualquier momento". ¿El municipio tiene obligación de contratar los 30 sprints o solo pagará los efectivamente utilizados? ¿Existe un mínimo garantizado?	Solo se pagará por aquellos sprints efectivamente utilizados en cada proyecto de mantenimiento evolutivo, con un tope máximo de 30 sprints.
129	30-03-2026 11:18:30	Respecto al ítem 13 (Renovación de Activación de Usuarios), el Anexo N°3 indica 600 usuarios por 3 años. Sin embargo, la cantidad real de usuarios activos puede variar. ¿Se facturará por	Ver Modificación N°3.



		los 600 usuarios independientemente del uso real, o solo por los usuarios efectivamente renovados?	
130	30-03-2026 11:18:59	En caso de aclaración como consecuencia del proceso de consultas, que implique una modificación a las bases ¿Se abrirá nuevo proceso de consultas?	No, en caso de efectuarse modificaciones a las Bases de Licitación, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N° 19.886, se contemplará un plazo prudencial que permita a los proveedores interesados tomar conocimiento oportuno de dichas modificaciones y adecuar sus ofertas en consecuencia, resguardando así la debida concurrencia y participación en el proceso licitatorio.
131	30-03-2026 11:19:29	Favor aclarar orden de prelación de los documentos de la presente Licitación.	Modificaciones a las Bases y Aclaraciones de Oficio; Bases Administrativas y sus Anexos; Bases Técnicas; Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases y llama a Licitación; Respuestas a las Consultas; Oferta del o los oferentes; Decreto Alcaldicio de Adjudicación; Contrato; Orden de Compra.
132	30-03-2026 11:19:39	Las bases indican capacitación para "máximo 600 usuarios", pero también señalan que el tipo de usuario Lector/Consultor debe ser ilimitado. ¿Las cápsulas de capacitación y el acceso a la plataforma e-learning deben cubrir también a los usuarios Lector/Consultor ilimitados, o solo a los 600 usuarios licenciados?	Ver modificación N°1.
133	30-03-2026 11:19:39	¿En qué momento del proceso de licitación se tendrá acceso al borrador del contrato?	De acuerdo a lo indicado en el punto A.1.3, la Municipalidad redactará el contrato entre el 10° y 25° día hábil contado desde la notificación del Decreto de Adjudicación, instancia



			donde se le enviará el respectivo contrato al adjudicatario.
134	30-03-2026 11:19:48	¿Se considera la posibilidad de que los Oferentes presenten observaciones y/o modificaciones al borrador del contrato?	Remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación
135	30-03-2026 11:19:55	¿Es posible establecer una instancia para negociar ciertos aspectos del contrato, una vez adjudicado?	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación
136	30-03-2026 11:20:05	En caso de modificación al contrato, se solicita que bajo cualquier hipótesis ésta pueda ser convenida en forma bilateral por las partes.	Remitirse al punto A.15 de las Bases de Licitación.
137	30-03-2026 11:20:12	Las bases exigen demostrar funcionalidades sobre "una instancia operativa real" y prohíben explícitamente prototipos, videos y simulaciones. ¿Puede el oferente utilizar un ambiente de demostración (tenant dedicado) con datos ficticios pero con la plataforma completamente funcional, o debe ser el ambiente productivo de un cliente existente?	Sí, se acepta que puedan utilizar un tenant dedicado para la demostración con datos ficticios y con la plataforma completamente funcional.
138	30-03-2026 11:20:25	Favor confirmar que el estándar de responsabilidad requerido será el de culpa leve, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil chileno.	No se aceptarán exclusiones o limitaciones de responsabilidad por los servicios ejecutados en el marco de esta licitación, debiendo responder el adjudicado, en todo caso, al menos de la culpa leve en la ejecución del contrato.
139	30-03-2026 11:20:25	La demostración tiene un máximo de 90 minutos para cubrir 8 subcriterios de admisibilidad más 3 criterios evaluables del Agente GenAI. ¿Existe un tiempo mínimo garantizado por subcriterio, o la Comisión Evaluadora puede dar por no	Sólo existe un tiempo máximo para realizar la demostración. El oferente dispondrá de máximo 90 minutos para realizar su presentación.



		demostrado un criterio si el tiempo se agota?	
140	30-03-2026 11:20:34	En caso de suspensión parcial de los de los servicios por causa imputable al Licitante, ¿se continuarán pagando los servicios efectivamente prestados?	Sí, siempre que se haya implementado la fase 1. Capítulo de pagos A.14.1
141	30-03-2026 11:20:41	Las bases indican que "no se aceptará la demostración de componentes no declarados en la oferta técnica". ¿Debe el oferente listar explícitamente en su propuesta técnica cada componente o módulo que utilizará en la demostración, incluso si son parte del producto estándar ofertado?	Sí, incluso si son parte del producto estándar. La solución demostrada deberá mantener coherencia técnica y arquitectónica con la propuesta técnica presentada, incluyendo modelo de despliegue, componentes principales, motores tecnológicos, integraciones y modelo de licenciamiento. No se aceptará la demostración de componentes no declarados en la oferta técnica.
142	30-03-2026 11:20:42	En caso que la suspensión aumente el plazo de ejecución más allá de la vigencia, se pide nueva boleta, ¿se puede incorporar como causal de término del contrato en favor del proveedor?	No se acoge sugerencia.
143	30-03-2026 11:20:49	La integración con el ERP Municipal se describe como un sistema desarrollado en Cobol y Visual Basic con bases de datos jerárquicas. ¿El municipio cuenta con APIs o servicios web expuestos para este sistema, o el proveedor adjudicado deberá desarrollar los conectores directamente sobre las bases de datos legadas?	Sí, existen API's y documentación para la integración.
144	30-03-2026 11:20:51	¿Se podrá subcontratar o ceder contrato?	Remitirse al punto A.10.5 y A.11. de las Bases de Licitación

145	30-03-2026 11:20:59	Respecto a la integración con DocDigital: ¿el municipio ya cuenta con una cuenta activa y habilitada en esta plataforma, o la gestión de habilitación en DocDigital es responsabilidad del adjudicatario?	Sí, el Municipio ya opera con DocDigital.
146	30-03-2026 11:21:07	Las bases exigen integración con PISEE para consumo de servicios del Registro Civil y Compras Públicas. ¿El municipio ya cuenta con un Nodo PISEE 2 activo con estos servicios disponibles, o el adjudicatario debe gestionar la habilitación de nuevos servicios en el nodo?	Actualmente, el Municipio cuenta con un Nodo PISEE 2, en el cual puede consultar servicios desde Registro Civil, Compras Públicas y del Consejo para la Transparencia (fuera del alcance).
147	30-03-2026 11:21:16	Se requiere integración con el DataLake municipal en AWS. ¿El municipio proporcionará las credenciales de acceso y los roles IAM necesarios, o el adjudicatario debe proponer y configurar el mecanismo de extracción desde cero?	La integración con DataLake es a nivel de extracción de datos. Por lo que el oferente debe permitir esa lectura de datos. La forma de hacerlo se puede definir una vez adjudicada la licitación. Sin embargo es obligación que los datos puedan estar dentro del DataLake para su futura explotación.
148	30-03-2026 11:21:27	Las bases indican que el proveedor "deberá integrarse con nuevos sistemas que el Municipio le indique sin costo adicional". ¿Existe algún límite en la cantidad de nuevas integraciones o en la complejidad de estas que puedan solicitarse bajo esta condición durante los 48 meses de contrato?	En general, las integraciones serán para iniciar procesos documentales en el Sistema de Gestión Documental. Por ejemplo, una nómina de beneficiarios a un subsidio que se genera en CRM, se debe inyectar al flujo respectivo en el Sistema de Gestión Documental para que continúe su tramitación. En relación a la cantidad, no todos los procesos definidos en las fases de implementación implican integraciones con otros sistemas, para los que sí, el proveedor debe considerarlas como parte de la oferta inicial. Lo adicional se resolverá con Sprints de Mantenimiento Evolutivo.



149	30-03-2026 11:21:37	Favor confirmar que el Licitante será responsable ante daños causados por parte de sus dependientes.	La responsabilidad del contratista será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas. El contratista se obliga a responder por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros en la ejecución de las actividades o tareas encomendadas.
150	30-03-2026 11:21:38	La solución es autohospedada y la infraestructura la provee el municipio. ¿El municipio tiene definida y disponible la infraestructura para los 3 ambientes requeridos (Dev/QA/Prod) antes del inicio del contrato, o su provisión forma parte de las actividades de la Fase 1?	La provisión forma parte de la Fase 1. Sin embargo, los tiempos de ejecución no serán atribuidos al proveedor.
151	30-03-2026 11:21:45	¿Por cuáles motivos la contraparte técnica podría no autorizar la subcontratación de aquellos servicios que pueden ser objeto de subcontratación?	Remitirse al punto A.10.5. de las Bases de Licitación en concordancia con el artículo 128 del Reglamento de la Ley N°19.886
152	30-03-2026 11:21:50	Las bases exigen alta disponibilidad, pero no especifican un porcentaje de uptime (ej. 99,9%). ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad comprometido que se exigirá	Si. Esto es porque la infraestructura es responsabilidad del Municipio.
153	30-03-2026 11:21:54	En atención al volumen de servicios invocados, ¿Se calificará como experiencia del oferente la que aporte su subcontratista?	No se acepta sugerencia.
154	30-03-2026 11:22:00	Las bases exigen alta disponibilidad, pero no especifican un porcentaje de uptime (ej. 99,9%). ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad comprometido que se exigirá contractualmente?	Si. Esto es porque la infraestructura es responsabilidad del Municipio.
155	30-03-2026 11:22:02	Favor confirmar la posibilidad que el eventual contrato adjudicado pueda contener cláusulas mitigatorias y de accesos lícitos a sistemas, propias del rubro de proveedores de Tecnología,	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación



		que reconozcan que el Software y Hardware, por su naturaleza, está sujeto a determinadas fallas no imputables al proveedor.	
156	30-03-2026 11:22:09	Se requiere que la solución sea portable entre cloud, on-premise e híbrido. ¿Existe alguna restricción respecto a la tecnología de contenedores o plataforma de orquestación (ej. Kubernetes, Docker) que deba utilizarse para garantizar esta portabilidad?	La arquitectura deberá ser propuesta por el oferente, respondiendo a las necesidades técnicas del Municipio. La Municipalidad será responsable de disponer los recursos necesarios para que la solución ofertada opere de acuerdo con lo propuesto por el proveedor.
157	30-03-2026 11:22:11	¿Los servicios serán prestados en las dependencias del proveedor o del licitante?	Si se refiere a los servicios de Soporte y Mesa de Ayuda, sí. El técnico residente prestará servicios en dependencias Municipales.
158	30-03-2026 11:22:19	Se solicita confirmar que, dada la naturaleza de los servicios licitados, no existirá por parte del proveedor tratamiento de datos personales.	No es posible confirmarlo puesto que el proveedor tendrá acceso a los repositorios de datos.
159	30-03-2026 11:22:27	Las bases exigen "mecanismos de aprendizaje/supervisión (reentrenamiento o mejora)" para la extracción automática de metadatos. ¿Este reentrenamiento debe poder ser ejecutado por el equipo técnico del municipio de forma autónoma, o puede ser gestionado exclusivamente por el proveedor?	Lo importante es que la solución incluya la característica.
160	30-03-2026 11:22:34	En caso que el proveedor deba realizar tratamiento de datos personales, favor confirmar que sólo lo hará en calidad de Mandatario.	Sí, el responsable del tratamiento de datos personales siempre es el Municipio. Sin embargo, el proveedor adquiere la figura de mandatario o encargado.
161	30-03-2026 11:22:36	Para el Agente GenAI (criterio evaluable con hasta 10 puntos), las bases indican que debe ser "nativo de la plataforma". ¿Se acepta que el agente esté integrado con modelos de lenguaje de terceros (ej. OpenAI, Azure OpenAI) siempre que la	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Sin embargo, los modelos de lenguaje que utilice pueden ser de terceros, siempre que garantice el



		integración sea nativa y declarada en la propuesta técnica?	cumplimiento de las Leyes en las que se enmarca esta licitación.
162	30-03-2026 11:22:47	Las bases exigen entrega del código fuente completo al término de cada fase, indicando que "toda implementación sobre la plataforma ofertada será de propiedad de la Municipalidad". ¿Esta propiedad aplica solo al código desarrollado a medida para el municipio (configuraciones, integraciones, flujos), o también al código del producto base (core) de la plataforma ofertada?	De proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
163	30-03-2026 11:22:57	Se solicita que los documentos para verificar el cumplimiento de obligaciones laborales se circunscriban a aquellos certificados emitidos por las entidades correspondientes. Esto, ya que la entrega de contratos, planillas y otros mencionados contienen datos personales sensibles de los trabajadores, que no son proporcionales a la finalidad buscada, existiendo los certificados mencionados.	Remitirse a los documentos exigidos en las bases de licitación. En los casos en que se deba tomar medidas de especial resguardo, la Municipalidad procurará adoptarlas en la forma que corresponda.
164	30-03-2026 11:22:57	Se exige entrega del código fuente excluyendo "componentes de terceros sobre los cuales no exista derecho de sublicenciar". ¿Cómo se procede si el producto base es una solución comercial propietaria que no permite la entrega de su código fuente? ¿Es aceptable entregar solo el código de las personalizaciones e integraciones desarrolladas para el municipio?	De proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
165	30-03-2026 11:23:05	¿Es posible establecer alguna instancia de negociación respecto de los SLAs requeridos?	Sobre RTO y RPO sí, porque dependen de la infraestructura Municipal. Los otros no son negociables.



166	30-03-2026 11:23:17	Favor confirmar que en caso de que Licitante niegue el ingreso del personal del proveedor no aplicarán SLA y no se podrán reclamar incumplimientos.	La Municipalidad otorgará todas las facilidades para realizar la prestación del servicio y en caso de incumplimiento remitirse al procedimiento establecido en el A.20. de las Bases de Licitación.
167	30-03-2026 11:23:22	El Anexo N°11 exige que la sumatoria de los plazos de las fases 1 a 9 no supere 180 días hábiles. Sin embargo, las bases también señalan que "el plazo de cada fase no es obligatorio que sea secuencial". ¿La sumatoria de 180 días se calcula como suma aritmética de los plazos individuales de cada fase, o corresponde al plazo calendario total desde el inicio hasta la última fase entregada, considerando paralelismo?	El plazo total para la implementación de procesos definitivos no podrá ser superior a 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación. El plazo de cada fase no es obligatorio que sea secuencial.
168	30-03-2026 11:23:27	¿Es posible que, para la realización de auditorías en caso de contemplarlas, tanto sea en relación con la prestación del servicio en si mismo o en materias de ciberseguridad y continuidad de negocios, éstas recaigan exclusivamente sobre aspectos directamente relacionados con el servicio, puedan ser coordinadas de mutuo acuerdo entre las partes, en horario hábil y de tal manera que no afecten las operaciones habituales del proponente?	Si, es posible que sean coordinadas de mutuo acuerdo.
169	30-03-2026 11:23:32	Las bases establecen que si el oferente obtiene menos de 45 puntos en la oferta técnica, no se evalúa su oferta económica. Sin embargo, 10 de los 66 puntos técnicos se asignan exclusivamente durante la demostración presencial (Agente GenAI). ¿Un oferente que no tenga Agente GenAI pero cumpla todos los demás requisitos puede igualmente superar los 45 puntos mínimos? ¿Se confirma que el umbral	66 menos 10 es 56. Eso es más que 45.



		de 45 puntos aplica sobre el total de 66 disponibles?	
170	30-03-2026 11:23:36	Favor confirmar que todo tipo de auditorías sólo se extenderán a los puntos directamente relacionados con el Servicio.	No se entiende la Pregunta
171	30-03-2026 11:23:47	Se solicita establecer un número determinado de auditorías que se puedan realizar durante un período determinado o, en su defecto, dejar expreso un plazo mínimo que separe la realización de más de una auditoría.	No es posible definir un número si estas pueden provenir de agencias externas al Municipio.
172	30-03-2026 11:23:55	Se solicita coordinar previamente la naturaleza de la información a ser requerida en una eventual auditoría, considerando que el proponente podría presentar conflictos en materia de confidencialidad, situación que se espera evitar.	Se puede considerar, pero el método de la auditoría puede no depender del Municipio.
173	30-03-2026 11:24:10	Favor confirmar que caso fortuito o fuerza mayor se calificará de conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.	La calificación de caso fortuito o fuerza mayor se regirá por lo establecido en las Bases de Licitación y en el contrato respectivo; en todo aquello no previsto expresamente en dichos instrumentos, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la normativa vigente, particularmente el artículo 45 del Código Civil chileno.
174	30-03-2026 11:24:14	El contrato puede terminarse anticipadamente si "el total de multas cursadas supera el 10% del monto total contratado". ¿El monto total contratado incluye los 3.500 UTM presupuestados para habilitación de nuevos usuarios, o solo el monto del Anexo N°3?	El monto total del contrato es de 15.500 UTM, IVA incluido, dentro del cual se encuentran comprendidos los 3.500 UTM.



175	30-03-2026 11:24:18	Favor confirmar que no se aplicarán multas mientras persista el Caso fortuito o Fuerza Mayor.	Las multas se cursarán en los supuestos previstos en las bases de licitación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el punto A.20 de estas mismas, pudiendo el contratista presentar descargos fundados en caso fortuito o fuerza mayor, los cuales podrían eventualmente eximirlo de responsabilidad sin que se le aplique la multa.
176	30-03-2026 11:24:29	¿Se consideraría establecer un procedimiento de reclamación frente a la interposición de multas, que permita al adjudicado realizar sus descargos?	Remitirse al punto A.20. de las Bases de Licitación
177	30-03-2026 11:24:38	Favor confirmar que las multas aplicarán solo en aquellos casos que no puedan ser subsanados por el Proveedor.	Remitirse al punto A.19. y A.20. de las Bases de Licitación
178	30-03-2026 11:24:46	Favor confirmar que, en caso de no poder cumplir el proveedor con los niveles de servicio por causa imputable a dependientes del Licitante, ello se registrará en el informe mensual suscrito por ambas partes y no se aplicarán los SLA y multas.	Se confirma.
179	30-03-2026 11:25:00	Favor confirmar que, en caso de no poder cumplir el proveedor con los niveles de servicio por causa imputable a terceros ajenos a la relación contractual, ello se registrará en el informe mensual suscrito por ambas partes y no se aplicarán los SLA y multas.	Se confirma.
180	30-03-2026 11:25:11	Las multas por incidente de seguridad con exposición de datos sensibles alcanzan 500 UTM por evento confirmado, con un tope de 1 vez. ¿Qué ocurre después de ese único evento: el contrato termina automáticamente o continúa bajo otras condiciones?	Remitirse al punto A.6.5.2, letra c) y e) de las Bases de Licitación.



181	30-03-2026 11:25:11	Favor confirmar que el Licitante no cobrará multas y/o Boletas de Garantía en caso de que se encuentren recursos pendientes de resolver.	Remitirse al punto A.20. de las Bases de Licitación
182	30-03-2026 11:25:23	Las bases exigen que al término del contrato el proveedor entregue un "certificado firmado ante un Ministro de Fe" que acredite la eliminación de todos los datos personales. ¿Este requerimiento aplica también a los datos almacenados en sistemas de backup o logs de auditoría, o solo a los datos del sistema productivo?	En realidad el espíritu de esta cláusula busca que el proveedor garantice que no se guardó ningún dato personal o dato personal sensible al que haya tenido acceso durante la ejecución del contrato. Y que, por lo tanto, no hará un uso indebido de estos datos. Naturalmente que no pueden eliminar datos del productivo.
183	30-03-2026 11:25:35	La Ley 21.719 (Protección de Datos Personales) establece obligaciones para el responsable del tratamiento. En el contexto de este contrato, ¿el municipio actúa como responsable del tratamiento y el proveedor como encargado, o existe un rol compartido? ¿Se suscribirá un contrato de encargado de tratamiento adicional al contrato principal?	El Municipio actúa como responsable y el proveedor como encargado o mandatorio.
184	30-03-2026 11:25:55	Considerando que la multa es objeto de la estimación del daño que dicho incumplimiento pudiera generar al Licitante, ¿Se consideraría omitir la sección que habilita al Licitante a presentar eventuales demandas por indemnización de perjuicios?	No se acoge sugerencia
185	30-03-2026 11:26:06	¿Puede la empresa adjudicada proponer una cláusula de límite de responsabilidad por eventuales daños y perjuicios a un porcentaje del valor del Contrato o hasta un monto determinado?	No se acoge sugerencia, remitirse a la respuesta a la pregunta N°180.
186	30-03-2026 11:26:17	Con respecto a las cláusulas sobre Indemnizaciones y Liberación de Perjuicios ¿Podrá limitarse el resarcimiento de los perjuicios a aquellos que sean debidamente	Remitirse al punto A.9 y A.17. de las Bases de Licitación.



		comprobados y atribuibles única y directamente al Proveedor?	
187	30-03-2026 11:26:29	¿Se consideraría la posibilidad de establecer un procedimiento de término anticipado, en donde la parte que se vea afectada por el fin de la relación pueda presentar sus descargos frente a la decisión?	Remitirse a lo establecido en las Bases de Licitación y a los recursos aplicables según la normativa vigente.
188	30-03-2026 11:26:38	La integración con el ERP municipal, el CRM y DocDigital son críticas para las fases 2 a 9. Si estas integraciones requieren acceso a sistemas internos del municipio, ¿bajo qué condiciones y tiempos el municipio garantiza disponibilidad de sus equipos técnicos para el proceso de levantamiento e integración?	En general los servicios ya se encuentran desarrollados. Si hubiera alguno que no se haya considerado, el tiempo que demore en desarrollarlo no será atribuido al proveedor adjudicado.
189	30-03-2026 11:26:39	En caso de término anticipado, independiente de la causal invocada ¿Serán pagados la totalidad de los servicios efectivamente prestados?	El pago procederá únicamente a los servicios efectivamente ejecutados y debidamente recepcionados conforme por la contraparte técnica, de acuerdo a lo establecido en el punto A.14.
190	30-03-2026 11:26:47	En cuanto a la sección de término anticipado, se solicita la generación de una instancia para la negociación de las mismas, con el fin de incorporar procesos de resolución entre las partes previo al término del contrato	No se acoge sugerencia
191	30-03-2026 11:26:57	¿Ante cuáles incumplimientos el licitante cobrará la Boleta de Garantía de Fiel cumplimiento del contrato?	Remitirse al punto A.2.2.3 "Casos en que se podrá hacer efectiva la Garantía" de las Bases Administrativas.
192	30-03-2026 11:27:29	¿Se consideraría establecer un procedimiento para el cobro de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento, en donde el proveedor	No se acoge sugerencia. No obstante, frente a la resolución fundada en virtud de la cual se hace cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento procederán los



		pueda realizar descargos fundados a la decisión?	recursos establecidos en la Ley N°19.880
193	30-03-2026 11:27:36	En caso de que la multa sea menor al monto total de la Garantía de fiel cumplimiento, ¿Se devolverá el exceso cobrado?	Remitirse al último párrafo del punto A.20. de las Bases de Licitación
194	30-03-2026 11:28:08	¿Se consideraría la posibilidad de que la información que se desee tener por Confidencial sea rotulada o señalada como tal?	No se entiende la pregunta.
195	30-03-2026 11:28:17	¿Se consideraría limitar el tiempo de vigencia de la obligación de Confidencialidad a 2 años posteriores al término del contrato o 1 año posterior a la adjudicación?	No se acoge sugerencia
196	30-03-2026 11:28:29	¿El licitante consideraría obligarse en términos bilaterales respecto de las obligaciones de confidencialidad?	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.13. de las Bases de Licitación
197	30-03-2026 11:28:37	¿La información confidencial podrá ser destruida o devuelta a su dueño una vez terminado el proceso de licitación?	Una vez que concluya el contrato, el Proveedor deberá regresar la información de la Municipalidad que posea, custodie o controle. Luego deberá eliminar toda la información recolectada durante la ejecución del contrato.
198	30-03-2026 11:28:46	¿Es posible conservar copias de la documentación generada, en virtud de la prestación de los servicios, sólo para efectos de documentación interna, revisiones de calidad y cumplimiento normativo?	Será determinado, si corresponde, por el Supervisor de Contrato.
199	30-03-2026 11:28:55	¿Es posible incorporar la siguiente cláusula: "No se considerará información confidencial (i) Aquella que sea de público conocimiento, (ii) Aquella a la que tenga acceso el proveedor sin contravención a lo estipulado en este	No se acoge sugerencia



		acuerdo (iii) Aquella que no se encuentre rotulada como tal por parte de la entidad licitante, (vi) Aquella que sea requerida por autoridad judicial y/o administrativa, estrictamente respecto de la información solicitada"?	
200	30-03-2026 11:29:04	Para las pruebas de concepto de los flujos solicitados, se realizarán las pruebas para todos los flujos?	Para que la oferta sea declarada admisible, el oferente deberá demostrar que la solución propuesta cumple con los tres criterios funcionales y los ocho subcriterios funcionales del Anexo N°8. Además el oferente que demuestre el requerimiento de Agente GenAI tendrá puntaje adicional como lo indica el mismo Anexo N°8.
201	30-03-2026 11:29:07	¿Se consideraría implementar una declaración por parte de la entidad licitante donde se reconozca los riesgos asociados al giro de servicios TI?	No se acoge sugerencia
202	30-03-2026 11:29:42	¿Existe posibilidad de establecer un Acta que registre las indicaciones/instrucciones verbales por parte del Administrador de Contrato/Contraparte Técnica?	No, remitirse al punto A.9. letra q) de las Bases de Licitación
203	30-03-2026 11:29:50	Favor confirmar si existe la posibilidad de emitir informes técnicos mensuales en los cuales quede constancia de las actuaciones de ambas partes.	Remitire a la respuesta a la pregunta N°202
204	30-03-2026 11:35:53	¿La Municipalidad espera que la solución corresponda a una plataforma de clase empresarial (world class), con evolución continua por parte de un fabricante, o se aceptarán soluciones desarrolladas a medida o frameworks locales?	Se aceptarán las soluciones que cumplan los criterios de evaluación técnica.
205	30-03-2026 11:36:16	¿Se considerará cumplimiento que la plataforma incluya de forma nativa mecanismos de aprobación y visación electrónica dentro de los flujos de	Nativamente la plataforma puede no incluir Firma Electrónica Avanzada. Sin embargo, debe tener la capacidad de integrarse con ese tipo



		trabajo, sin validez legal, para efectos de gestión interna de procesos?	de firmas, como FirmaGob o el firmador HSM con el que cuenta el municipio.
206	30-03-2026 11:36:34	Para los casos que requieran firma electrónica con validez legal: ¿Se considerará cumplimiento que la solución permita la integración con proveedores especializados de firma electrónica que cumplan la normativa vigente (por ejemplo, firma electrónica avanzada), sin que esta funcionalidad sea parte nativa de la plataforma?	El diseño deberá permitir integrar servicios de firma externos mediante APIs/servicios, sin dependencia de un proveedor específico de firma. La Municipalidad ya cuenta con FirmaGob y con un firmador HSM que es provisto por una entidad certificadora.
207	30-03-2026 11:36:56	¿Los SLA y eventuales multas asociadas a continuidad operativa consideran únicamente componentes bajo control directo del proveedor (aplicación), o también incluyen la capa de infraestructura?	Sólo incluyen aquellos que sean atribuibles al proveedor adjudicado. Toda la solución propuesta es considerada como bajo control del proveedor.
208	30-03-2026 11:38:00	¿Existe una definición esperada de alcance para cada sprint (por ejemplo, horas, entregables o funcionalidades), o se espera que esta definición sea propuesta por el oferente?	Cada sprint será de 2 semanas de trabajo. Deberá contemplar, al menos: planificación del sprint, levantamiento de procesos, desarrollo y configuración, validación y pruebas, entrega y cierre del sprint, y revisión y aprobación ex-post.
209	30-03-2026 11:38:26	¿La Municipalidad cuenta actualmente con herramientas de monitoreo o analítica (por ejemplo, plataformas BI), o se espera que estas capacidades formen parte de la solución ofertada?	Favor revisar bien el punto B.3.2. y el B.8.9. donde se explican los objetivos específicos y el requerimiento funcional consultado.
210	30-03-2026 11:38:46	¿Se considerará cumplimiento mediante entrega de configuraciones, parametrizaciones e integraciones, sin acceso al código fuente del fabricante?	Sí, de proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente



			del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
211	30-03-2026 11:39:04	¿Se espera que la funcionalidad AgentIA sea parte nativa de la plataforma, o es válido cumplir mediante integración con soluciones de inteligencia artificial externas?	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Los modelos de lenguaje utilizados pueden ser de terceros, pero el oferente debe cumplir con las Leyes en las que se enmarca esta Licitación.
212	30-03-2026 11:39:18	¿Se espera que esta funcionalidad AgentIA esté completamente operativa en la fase inicial, o puede considerarse como una capacidad evolutiva dentro del proyecto?	Puede considerarse como capacidad evolutiva.
213	30-03-2026 11:39:58	¿Se considerará como requisito o factor evaluable que la plataforma cuente con certificaciones internacionales de seguridad de la información y cumplimiento, tales como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 (protección de datos personales), u otras equivalentes, que acrediten estándares de seguridad, privacidad y operación?	Para esta licitación se evalúa positivamente que el oferente cuente con las Certificaciones ISO 27001 o SOC 2 Type II e ISO 9001. Favor ver Anexo N°4.
214	30-03-2026 11:41:39	Sobre el flujo de pago de facturas: El documento menciona que "la MLC está implementando un sistema RPA para extraer DTEs desde SII". ¿Ese RPA ya está operativo, o el SGD debe funcionar mientras el RPA no existe? ¿Cómo debe manejar el SGD la recepción de facturas en el período de transición?	El RPA se encuentra en fase de desarrollo. El proceso puede funcionar con una carga manual del documento. Los cambios pueden ir por mantenimiento evolutivo.
215	30-03-2026 11:41:51	Sobre el flujo de pago de facturas: ¿El Sistema de Gestión de Contratos (SGC) mencionado como sistema de consulta es parte del ERP Municipal o es un sistema separado? ¿Cuenta con API disponible?	El sistema de gestión de contratos está en fase de mejora, por lo que no se considera parte del alcance todavía. Sin embargo, la integración debe considerarse en el futuro.



216	30-03-2026 11:42:18	¿La Municipalidad solicita soluciones bajo modelo de licenciamiento perpetuo, con pago único por adquisición de software y costos separados por soporte y mantenimiento, considerando que la solución será implementada en infraestructura provista por el cliente?	El modelo del licenciamiento debe ser parte de la oferta. Para lo demás, favor revisar bien el punto A.14.1 y el Anexo N°3.
217	30-03-2026 11:42:19	Sobre el Flujo de Decretos P: El documento lista más de 25 tipos de decretos con firmantes distintos. ¿El municipio entregará un documento formal con todas las reglas de negocio de enrutamiento (qué tipo de decreto → qué firmante), o el levantamiento de estas reglas es parte del alcance del proyecto?	De acuerdo con la información contenida en el flujo de Decretos P adjunto en los antecedentes de la licitación, allí se describen los tipos de decretos, los firmantes asociados y el flujo correspondiente para cada caso. Sobre esa base, el Sistema de Gestión Documental derivará las firmas conforme a las reglas de negocio ya definidas. En caso de requerirse precisiones adicionales durante la implementación, estas se abordarán en coordinación con el equipo municipal dentro del marco establecido en las Bases Técnicas.
218	30-03-2026 11:42:36	Sobre el Flujo de Decretos P: La sincronización de datos con el sistema de RRHH debe ocurrir "automáticamente una vez firmado el decreto". ¿El sistema de RRHH tiene una API de escritura disponible, o solo permite consulta?	En general, esta integración será para que el SGD reciba documentos desde el Sistema de Recursos Humanos para la tramitación de decretos. O bien, que el SGD genere el documento mediante la recepción de los metadatos aplicando un plantilla definida. Siempre que se termine un flujo documental, deberá devolver el documento firmado o bien metadatos específicos (como el número de decreto) al sistema de origen.
219	30-03-2026 11:42:39	¿Se permite la participación con soluciones open source?	Se permiten las soluciones que cumplan con las especificaciones técnicas.



220	30-03-2026 11:42:57	En caso de soluciones basadas en componentes open source, ¿se exigirá que el oferente garantice soporte oficial, continuidad operativa, actualizaciones y responsabilidad directa sobre la solución completa, incluyendo eventuales vulnerabilidades o discontinuidades de los componentes utilizados?	Se exige todo lo que se encuentre en las bases de licitación.
221	30-03-2026 11:43:13	¿La solución ofertada deberá corresponder a una plataforma consolidada de mercado, con presencia internacional, roadmap de evolución definido y versiones estables?	Se permiten las soluciones que cumplan con las especificaciones técnicas.
222	30-03-2026 11:44:17	¿Se requerirá que el oferente acredite relación formal y vigente con el fabricante de la solución ofertada, incluyendo niveles de certificación, partnership o autorización para implementación, soporte y licenciamiento?	Ver modificación N°2.
223	30-03-2026 11:44:20	Sobre el Flujo de Transparencia (SAI): El proceso describe integración con el Portal de Transparencia del Consejo para la Transparencia. ¿El municipio ya tiene acceso a la API de ese portal, o el proveedor debe gestionar la obtención de credenciales de acceso?	Sí. Sin embargo se está trabajando en mejorar el servicio. Mientras el servicio no esté 100% funcional, la carga documental será manual.
224	30-03-2026 11:44:35	¿Se exigirá que la solución cuente con un roadmap activo de evolución tecnológica, incluyendo capacidades de inteligencia artificial, automatización y mejoras continuas del producto?	Se exige lo que está presente en las bases de licitación.
225	30-03-2026 11:44:42	Sobre el Flujo de Transparencia (SAI): ¿Qué significa técnicamente "rebajar SAI del indicador PMG" en el SGD? ¿Existe un sistema de indicadores PMG separado con el que el SGD deba integrarse?	Es una tarea que es parte del flujo, pero no corresponde a una tarea que se ejecuta dentro del SGD.



226	30-03-2026 11:44:59	¿Se deberá acreditar el roadmap evolutivo de la solución, incluyendo la incorporación de nuevas tecnologías y actualizaciones periódicas, respaldadas por el fabricante, debiendo el oferente presentar evidencia de versiones recientes y mejoras funcionales implementadas?	Se exige lo que está presente en las bases de licitación.
227	30-03-2026 11:45:02	Sobre el Flujo de Oficios DocDigital: El documento indica que "la gestión interna del documento se realice exclusivamente en SGD" mientras el envío final se hace desde DocDigital. ¿Cuál es la versión de la API de DocDigital disponible, y el municipio tiene documentación técnica de esa API que pueda compartir antes del cierre de ofertas?	La Municipalidad cuenta con la documentación para la integración y será entregada al proveedor adjudicado.
228	30-03-2026 11:45:23	¿El uso de funcionalidades nativas será un criterio de evaluación técnica?	Sí, se evaluará en la demostración de requerimientos funcionales esenciales, y se entenderá por funcionalidad nativa aquella característica propia e inherente de la solución ofertada, disponible en su versión estándar y plenamente operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, activación futura de módulos no incluidos en la oferta, integraciones no declaradas o configuraciones extraordinarias.
229	30-03-2026 11:45:39	¿Las soluciones basadas en módulos nativos tendrán mayor ponderación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
230	30-03-2026 11:45:43	Sobre el Flujo de Decretos Sección 1° y 2°: El documento tiene 23 páginas e incluye lógica de subsidios y nóminas bancarias. ¿El municipio puede confirmar que este es el alcance completo del flujo o podría haber	El documento publicado corresponde al alcance vigente del Flujo de Decretos Sección 1° y 2°. No obstante, según las Bases, cualquier variante o ajuste se gestionará durante la implementación mediante



		variantes no documentadas que se definirían durante la implementación?	el Servicio de Mantenimiento Evolutivo (B.4.1.2).
231	30-03-2026 11:45:54	¿El uso de desarrollo a medida para funcionalidades estándar es excluyente?	El oferente deberá ver cómo aborda o elabora su propuesta técnica. Lo ofertado debe cumplir con todo el requerimiento técnico. Lo que se evalúa para la adjudicación se encuentra en el Anexo N°4.
232	30-03-2026 11:46:00	Sobre el Flujo de Decretos Sección 1° y 2°:El flujo menciona que el SGD debe "consultar el estado de pago" al SIM. ¿Esto implica una integración en tiempo real con el sistema bancario o solo con el SIM?	En el flujo señalado, tal como se describe en el respectivo anexo, la consulta del estado de pago se realiza en tiempo real al ERP municipal, y no corresponde a una integración directa con el sistema bancario.
233	30-03-2026 11:46:09	¿Las soluciones low-code/no-code tendrán mejor evaluación?	Es un criterio de admisibilidad.
234	30-03-2026 11:46:55	Para el diseño de los Workflows, una notación equivalente a BPMN tendrá la misma ponderación?	Sí, BPMN 2.0 o equivalente.
235	30-03-2026 11:47:10	¿Las plataformas de producto consolidado tendrán mejor calificación?	El proceso concursal favorece la madurez tecnológica de las propuestas mediante la valoración de la experiencia comprobada y la exigencia de capacidades operativas inmediatas, descartando el uso de prototipos durante las pruebas funcionales. Para un análisis completo de estos requisitos, se recomienda revisar las siguientes secciones: - Anexo N°4, Metodología y Pauta de Evaluación. - Anexo N°8, Acta de demostración de requerimientos funcionales esenciales.



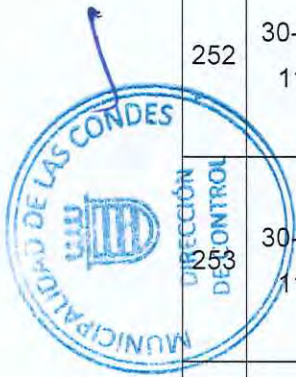
236	30-03-2026 11:47:26	¿La arquitectura modular será un criterio de evaluación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
237	30-03-2026 11:47:44	¿El Agente GenAI es requisito excluyente?	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Esta funcionalidad será evaluada según lo definido en el Anexo N°4.
238	30-03-2026 11:48:00	¿El GenAI en roadmap del fabricante es válido?	Si NO puede demostrar el requerimiento funcional de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°4 y N°8, entonces no tendrá puntaje.
239	30-03-2026 11:48:13	¿La demo considera funcionalidades en roadmap?	Si NO puede demostrar el requerimiento funcional de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°4 y N°8, entonces no tendrá puntaje.
240	30-03-2026 11:52:34	¿Cuáles son hoy los principales dolores operacionales en la gestión documental actual?	La solución ofertada debe apuntar a tres objetivos: (1) Digitalización de procesos; (2) Disminución del uso de papel y (3) Automatización de tareas documentales mediante interoperabilidad sistemas.
241	30-03-2026 11:52:53	¿Qué sistemas actuales deben integrarse obligatoriamente con el SGD?	Proveedor de Identidad: Microsoft Entra ID; ERP Municipal; Sistema CRM Municipal; Clave Única; Interoperabilidad del Estado (PISEE); DocDigital; Datos Maestros; FirmaGob; Firmador HSM. Favor leer bien las bases técnicas.
242	30-03-2026 11:53:03	¿Existe un volumen estimado de documentos y expedientes (actual y proyectado)?	No
243	30-03-2026 11:53:15	¿Cuántos usuarios concurrentes se espera manejar?	Se piden 600 usuarios para el uso constante del SGD. Sin embargo, no hay una estimación de concurrencia.



244	30-03-2026 11:53:26	¿Qué procesos municipales son prioritarios en la primera etapa?	Fase 1: Sistema Base + Flujo de Tramitación Libre + Activación 600 usuarios. Favor leer bien las bases técnicas.
245	30-03-2026 11:53:35	¿Existen KPIs definidos para medir el éxito del proyecto?	Volúmenes, tiempos de tramitación, cuellos de botella, cumplimiento de plazos, uso de firma, carga por unidad, usuarios activos, uso por módulo/proceso, tiempos de registro/cierre y tasa de rechazo/retrabajo.
246	30-03-2026 11:53:45	¿La infraestructura será provista por la Municipalidad o el oferente?	La infraestructura será provista por el Municipio.
247	30-03-2026 11:53:53	¿Existen estándares tecnológicos definidos (lenguajes, DB, cloud, etc.)?	En este caso es abierto a lo que proponga el oferente.
248	30-03-2026 11:54:04	¿Se requiere compatibilidad con algún framework o arquitectura existente?	La arquitectura deberá basarse en un modelo multicapas, considerar al menos tres ambientes: Producción, Certificación y Sandbox, permitir acceso vía navegador web actualizado e incluir mecanismos estándar de integración, analítica y gestión de datos.
249	30-03-2026 11:54:13	¿Qué niveles de disponibilidad (SLA) se esperan?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5. RTO máximo 2 horas corridas. RPO máximo 15 minutos. Por favor leer bien el capítulo B.12 de la licitación.



250	30-03-2026 11:54:21	¿Cómo se gestionará el respaldo y recuperación (DRP)?	Frecuencia de respaldos, procedimiento de restauración, validación periódica de recuperación, respaldos periódicos cifrados y almacenados en ubicaciones seguras, y mecanismos de restauración parcial y total de los datos. Se gestionarán conforme a las políticas de continuidad operacional que se definan, considerando los niveles de criticidad definidos.
251	30-03-2026 11:54:31	¿Qué nivel de cumplimiento se exige respecto a la Ley de Protección de Datos?	Aplicar normas y procesos requeridos para el cumplimiento de la Ley N°21.719 y la Ley N°19.628, e implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales tratados.
252	30-03-2026 11:54:38	¿No cumplir una funcionalidad en demo es excluyente?	Por favor revisar el punto A.4.2 de las Bases de Licitación.
253	30-03-2026 11:54:43	¿Se requiere almacenamiento en territorio nacional?	No.
254	30-03-2026 11:54:52	¿Se privilegian integraciones estándar por sobre desarrollos?	La plataforma deberá interoperar utilizando estándares abiertos. Las APIs deberán estar documentadas utilizando el estándar OpenAPI 3.0 o superior.
255	30-03-2026 11:54:54	¿Qué estándares de ciberseguridad se deben cumplir (además de ISO 27001)?	Ley N°21.663, Ley N°21.719, Ley N°19.628, lineamientos de Gobierno Digital y prácticas de desarrollo seguro y arquitectura recomendadas por OWASP o similares.



256	30-03-2026 11:55:03	¿Las soluciones nativas, modulares y sin desarrollo a medida tendrán mejor evaluación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
257	30-03-2026 11:55:05	¿Existen requerimientos de auditoría o trazabilidad específicos?	Registro de accesos, acciones clave de usuarios, operaciones administrativas y cambios en configuraciones; bitácoras por caso; herramientas para consulta, exportación y análisis de registros de auditoría.
258	30-03-2026 11:55:15	¿Cómo se gestionarán los accesos y perfiles de usuario?	La Municipalidad cuenta con un procedimiento para creación de accesos de usuarios y perfiles.
259	30-03-2026 11:55:21	Modelo para el diseño de flujos puede ser nativo del GD más no exactamente bpm 2?	BPMN 2.0 o equivalente.
260	30-03-2026 11:55:23	¿Qué casos requieren firma electrónica avanzada vs simple?	Depende de cada flujo.
261	30-03-2026 11:55:32	¿Se espera integración con proveedores existentes (ej: ClaveÚnica)?	Exista compatibilidad con plataformas estatales como ClaveÚnica, firma electrónica y PISEE. Además integraciones con sistemas internos del Municipio como CRM, ERP, y otros que se mencionan en las Bases Técnicas.
262	30-03-2026 11:55:36	Favor aclarar expresamente la matriz de responsabilidad del modelo autohospedado, indicando qué queda a cargo de la Municipalidad y qué queda a cargo del contratista en infraestructura, SO, BD, red, storage, backups, continuidad, ciberseguridad, monitoreo, operación e incidentes.	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá indicar la infraestructura que requiere la implementación de la solución propuesta, considerando los ambientes Dev, QA y Prod, y también alta disponibilidad. Sin embargo, el Uptime de la plataforma no será responsabilidad



			del proveedor adjudicado. Pero sí de la restauración. Favor remitirse a las Multas y a los SLA definidos.
263	30-03-2026 11:55:41	¿Se requiere firma masiva o automatizada?	Si, la plataforma debe contar con la capacidad de firmar masivamente los documentos que un usuario tenga en su bandeja.
264	30-03-2026 11:55:51	¿Cómo se gestionarán los certificados digitales?	La Municipalidad gestionará los certificados digitales necesarios para Firma Electrónica Avanzada.
265	30-03-2026 11:55:59	¿Se exige validación de identidad (biometría, OTP, etc.)?	La firma electrónica que utiliza la Municipalidad es desatendida.
266	30-03-2026 11:56:10	¿Los flujos serán definidos por la Municipalidad o por el proveedor?	Existen flujos ya definidos, los que pueden descargar de Mercado Público. Sin embargo, para los Sprints podrá haber mejoras a flujos ya implementados o implementación de nuevos flujos.
267	30-03-2026 11:56:20	¿Se espera parametrización completa (no-code)?	La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor.
268	30-03-2026 11:56:30	¿Qué nivel de complejidad tienen los flujos actuales?	El nivel de complejidad de los flujos puede revisarse en detalle en los documentos adjuntos a la licitación, donde se encuentran todos los procesos actualmente vigentes.
269	30-03-2026 11:56:30	Considerando que la infraestructura será provista por la Municipalidad, favor aclarar cómo debe interpretarse la obligación del contratista de "disponer recursos de infraestructura", y si dicha obligación se limita a definir prerequisites, sizing y arquitectura de la solución.	El proveedor deberá indicar la infraestructura que requiere la implementación de la solución propuesta, considerando los ambientes Dev, QA, Prod y alta disponibilidad. La municipalidad creará todo lo necesario para que la solución pueda ser implementada en tiempo y forma.



270	30-03-2026 11:56:37	¿Se requiere versionamiento de workflows?	El sistema deberá permitir versionar procesos y controlar la aplicación de nuevas versiones a casos nuevos, manteniendo la ejecución de casos en curso.
271	30-03-2026 11:56:49	¿Cómo se gestionarán excepciones o desvíos de proceso?	Para que lo que se encuentre fuera del alcance inicial, se definieron sprints de mantenimiento evolutivo.
272	30-03-2026 11:57:00	¿Qué casos de uso esperan priorizar con IA?	Búsqueda semántica, resumen, extracción de información, respuesta asistida, clasificación y apoyo a la gestión documental.
273	30-03-2026 11:57:08	¿Se requiere entrenamiento de modelos con datos propios?	Va a depender del tipo de documento.
274	30-03-2026 11:57:17	¿Qué nivel de explicabilidad se exige (ej: indicador de confianza)?	Indicador de confianza por campo extraído. El campo extraído tendrá un nivel de confianza de un X% (por ejemplo). El que aumentará en la medida que se entrene el modelo.
275	30-03-2026 11:57:27	¿Se permitirá uso de modelos externos (ej: LLM)?	Sí, pero siempre debe cumplir el marco normativo que rige esta Licitación en materia de Ciberseguridad, Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.
276	30-03-2026 11:57:38	¿Existen restricciones de privacidad para uso de IA?	Sí, el mismo marco legal dentro del que se encuentra esta licitación.
277	30-03-2026 11:57:46	¿Qué volumen de datos históricos se debe migrar?	El alcance de la licitación no incluye migración de datos.



278	30-03-2026 11:57:57	¿En qué formatos se encuentran los documentos actuales?	Actualmente se encuentran en formato papel.
279	30-03-2026 11:58:06	¿Se requiere normalización o limpieza de datos?	No.
280	30-03-2026 11:58:15	¿Qué sistemas origen están involucrados?	No se entiende bien la pregunta. Favor remitirse a las bases técnicas.
281	30-03-2026 11:58:24	¿Existe catálogo documental o taxonomía definida?	No.
282	30-03-2026 11:58:31	¿Se entregará un guion específico para la demo?	El oferente debe seguir la pauta especificada en el Anexo N°8.
283	30-03-2026 11:58:38	¿Qué casos de uso deben demostrarse obligatoriamente?	Favor remitirse al punto A4.2 y a los Anexos N°4 y N°8 de las presentes bases de licitación. Ahí está bien explicado.
284	30-03-2026 11:58:48	¿Se permitirá configurar previamente el entorno?	Sí, la demostración deberá realizarse sobre una instancia operativa real de la solución ofertada, ya sea entorno productivo con datos anonimizados o tenant dedicado de demostración.
285	30-03-2026 11:58:57	¿Habrá posibilidad de aclaraciones durante la demo?	No.
286	30-03-2026 11:59:01	Favor aclarar que la obligación de eliminación al término del contrato aplica únicamente a copias, respaldos, repositorios, credenciales y accesos bajo control del proveedor, y no a la información alojada en infraestructura	En realidad el espíritu de esta cláusula busca que el proveedor garantice que no se guardó ningún dato personal o dato personal sensible al que haya tenido acceso durante la ejecución del contrato. Y



		municipal que permanezca bajo control de la Municipalidad.	que, por lo tanto, no hará un uso indebido de estos datos. Naturalmente que no pueden eliminar datos del productivo.
287	30-03-2026 11:59:05	¿Se entregará un guion específico para la demo?	El oferente debe seguir la pauta especificada en el Anexo N°8.
288	30-03-2026 11:59:16	Favor acotar el alcance de la obligación de integrarse con nuevos sistemas sin costo adicional, indicando límites razonables de cantidad, complejidad, criticidad, esfuerzo y dependencias técnicas de terceros.	En general las integraciones será para inyectar documentos con ciertos metadatos según el proceso que siga el documento. Luego la devolución del documento ya firmado al sistema de origen. Puede haber casos más específicos, pero dependiendo del alcance se abordarán como mantenimiento evolutivo.
289	30-03-2026 11:59:16	¿Se permitirá configurar previamente el entorno?	Si la pregunta hace referencia a la Demostración. Sí, se puede preparar previamente el entorno.
290	30-03-2026 11:59:27	¿Cuántas firmas en promedio tendrá un documento	El número de firmas por documento varía según el tipo de documento. Esta información se encuentra detallada en cada uno de los flujos adjuntos en los antecedentes de la licitación. Asimismo, conforme a lo establecido en el punto B.8.8 'Firma electrónica (simple/avanzada, evidencias, visación)', el sistema debe soportar obligatoriamente flujos con uno o múltiples firmantes, tanto en modalidad secuencial como paralela.
291	30-03-2026 11:59:31	Favor precisar el mecanismo oficial de acceso a datos que deberá habilitar el proveedor , así como la distribución de responsabilidades de seguridad y soporte sobre dicho acceso considerando que Favor aclarar si las multas por incidentes de seguridad,	El acceso a los datos podrá realizarse a través de APIs, vistas de solo lectura, réplicas de datos, exportaciones programadas u otros mecanismos equivalentes, auditables, autenticados y alineados con buenas prácticas de seguridad



		indisponibilidad, restauración, RTO y RPO serán aplicables cuando la causa raíz sea atribuible a infraestructura, redes, identidades o servicios provistos y administrados por la Municipalidad o por terceros de su dependencia.	de la información. Esto se podrá acordar entre las partes una vez iniciado el servicio. Sobre las multas, y aunque siempre está la posibilidad de apelar, sólo se aplicarán en la medida que sean atribuibles al Proveedor.
292	30-03-2026 11:59:35	¿Qué entregables serán obligatorios para la aceptación de implementación?	Las implementaciones solicitadas aprobadas y en productivo, la documentación respectiva y las capacitaciones respectivas. Esto no exime al proveedor de ninguna otra obligación de las bases de licitación.
293	30-03-2026 11:59:45	¿Cuáles son las integraciones mínimas obligatorias que deben estar operativas en el go-live y cuáles podrán implementarse en fases posteriores?	SSO con Microsoft Entra ID para el login, FirmaGob y Firmador HSM, ambos para firma electrónica avanzada. Las demás integraciones son propias de los procesos respectivos.
294	30-03-2026 11:59:47	Favor aclarar si las multas por incidentes de seguridad, indisponibilidad, restauración, RTO y RPO serán aplicables cuando la causa raíz sea atribuible a infraestructura, redes, identidades o servicios provistos y administrados por la Municipalidad o por terceros de su dependencia.	Las multas aplicarán sólo cuando sean atribuibles al Proveedor.
295	30-03-2026 11:59:53	Cual es el volumen mensual estimado de expedientes y firmas?	No hay una estimación de documentos a tramitar. Pero considere que la infraestructura y las firmas digitales son de costo Municipal.



4. **PUBLÍQUESE** el presente Decreto en el portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-42-LR26.

POR ORDEN DE LA SEÑORA ALCALDESA:
ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



ADMINISTRADORA MUNICIPAL



SECRETARIA MUNICIPAL



DISTRIBUCIÓN:

- Dirección de Control
- Dirección de Compras Públicas y Gestión de Contratos
- Departamento de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
- Oficina de Partes



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
CHA / SAI

Propuesta modificaciones bases de
licitación 2345-42-LR26 y respuestas foro.

LAS CONDES, 15 de abril de 2026.

PROPUESTA DE MODIFICACIONES Y RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS DEL FORO

Sistema de Gestión Documental

2345-42-LR26

PROPUESTA MODIFICACIONES A LAS BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA Sistema de Gestión Documental ID N°2345-42-LR26:

- **Modificación N°1:** respecto de las preguntas 39 y 132. Se realizan las siguientes modificaciones:
 - **En el punto B.4.1.1 “Servicios de Implementación”** se reemplaza el siguiente párrafo:

“Posterior a cada fase de implementación, el proveedor adjudicado deberá generar y aplicar cápsulas de capacitación para como máximo 600 usuarios. Lo anterior deberá ser en los siguientes formatos:

- Manual de usuarios.
- Charla de capacitación presencial o remota para máximo 600 usuarios lo que podrá dividirse en grupos de 50 personas. Esta capacitación tiene por objetivo explicar el funcionamiento general de la plataforma y el proceso implementado.
- Capacitación del tipo “train the trainer” hasta un máximo de 25 usuarios. Esta podrá ser en modalidad presencial o remoto, lo que está sujeto a los recursos con los que disponga la Municipalidad.
- Generación de contenido e-learning para cada fase de implementación.”

Por lo siguiente:

“Posterior a cada fase de implementación, el proveedor adjudicado deberá capacitar a funcionarios de la municipalidad de acuerdo al programa “train the trainer”, para lo anterior deberá considerar como mínimo lo siguiente:

- Generar o actualizar el manual de usuarios.
- Capacitación presencial o remoto para hasta 50 usuarios definidos como “trainer”.
- Generación de contenido e-learning para cada fase de implementación.”

- **Modificación N°2:** respecto de la pregunta N°222, en el punto A.4.2 Oferta Técnica se incorpora lo siguiente:



“Certificado de Partnership o similar”

Para los oferentes que participen de este proceso licitatorio con una solución donde el fabricante es un tercero, **deberá acreditar la relación formal y vigente** con el respectivo fabricante de la solución. **Esto podrá realizarse mediante un certificado de Partnership o equivalente emitido por el fabricante.** Este debe indicar que el Partner está habilitado para la implementación, soporte y licenciamiento de la solución propuesta.

	En caso de ofrecer la solución de un tercero y no presentar el debido certificado, la oferta será declarada inadmisibile. Para aquellos oferentes que no propongan la solución de un tercero, no será necesario este certificado.
--	--

- **Modificación N°3:** respecto de la pregunta N°129, **se incorpora lo siguiente párrafo al final del punto B.4.3. “Cantidad de usuarios”:**

“La cantidad de usuarios podrá aumentar según necesidad de la municipalidad, para lo que se utilizará el presupuesto asignado para aquello. Sin embargo, también podrá disminuir según necesidad de la Municipalidad basado en el principio eficiencia y eficacia en la administración pública. Por lo que la cantidad de usuarios a renovar dependerá de aquellos que efectivamente se encuentren activos.”

RESPUESTAS A LAS PREGUNTAS INGRESADAS AL FORO DE LA LICITACIÓN PÚBLICA
Sistema de Gestión Documental ID N°2345-42-LR26:

#	Fecha	Foro Preguntas	Respuesta
1	27-03-2026 11:09:39	Considerando la complejidad funcional exigida en las bases técnicas (IA, workflows, integración, firma electrónica, etc.), ¿podría la Municipalidad justificar técnicamente cómo un sistema completo de gestión documental institucional puede ser implementado en un plazo máximo de 30 días hábiles, sin afectar la calidad, seguridad y continuidad operacional?	Los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, incluido el plazo de implementación, han sido definidos en atención a las necesidades operativas y funcionales del Municipio, particularmente en lo relativo a la oportuna puesta en marcha de los servicios objeto de la presente contratación, considerando para ello la diversidad de soluciones disponibles en el mercado y procurando compatibilizar la satisfacción del interés público con la existencia de una oferta amplia y competitiva.
2	27-03-2026 11:09:45	¿Se evaluó la experiencia de proyectos similares en el mercado público que respalden la viabilidad de una implementación en 30 días hábiles para la Fase 1? Favor indicar referencias.	Remitirse a la respuesta N°1
3	27-03-2026 11:09:54	¿Por qué se establece un rango obligatorio de 10 a 30 días hábiles para la Fase 1, sancionando con inadmisibilidad a quienes propongan plazos distintos, en lugar de permitir competencia en base a propuestas técnicas diferenciadas?	Remitirse a la respuesta N°1
4	27-03-2026 11:10:05	Considerando que actualmente existiría una plataforma de gestión documental operativa en la Municipalidad, ¿qué medidas se han considerado para garantizar igualdad de condiciones entre oferentes nuevos y el proveedor actualmente en operación?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato finalizó en febrero de 2026.
5	27-03-2026 11:10:14	¿Se permitirá reutilizar componentes, configuraciones o infraestructura existente del sistema actualmente en uso, o todos los oferentes deberán considerar una implementación desde cero?	Todos parten desde cero.

6	27-03-2026 11:10:30	En caso de que el sistema actualmente en uso se encuentre operativo, ¿cómo se gestionará la continuidad operacional durante la implementación del nuevo sistema dentro del plazo de 30 días?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato finalizó en febrero de 2026.
7	27-03-2026 11:10:41	¿Se evaluó el impacto en la libre concurrencia de oferentes al establecer requisitos de admisibilidad tan estrictos (como el plazo fijo de implementación), considerando que podrían excluir soluciones técnicamente más robustas pero con tiempos de despliegue mayores?	Los requisitos establecidos en las Bases de Licitación, incluido el plazo de implementación, han sido definidos en atención a las necesidades operativas y funcionales del Municipio, particularmente en lo relativo a la oportuna puesta en marcha de los servicios objeto de la presente contratación, considerando para ello la diversidad de soluciones disponibles en el mercado y procurando compatibilizar la satisfacción del interés público con la existencia de una oferta amplia y competitiva.
8	27-03-2026 11:10:55	Favor indicar el fundamento técnico y económico que justifica que el plazo de implementación sea considerado un requisito de admisibilidad y no un criterio evaluable, en el marco de los principios de libre concurrencia e igualdad de los oferentes establecidos en la Ley N°19.886.	Remitirse a la respuesta N°1
9	27-03-2026 11:11:05	¿Podría la Municipalidad confirmar si el plazo definido considera escenarios en que el sistema ya se encuentre previamente implementado o parcialmente operativo en la institución?	En este sentido, tales requerimientos no constituyen exigencias arbitrarias ni desproporcionadas, sino condiciones objetivas, razonables y directamente vinculadas al cumplimiento eficaz del contrato.
10	27-03-2026 11:11:55	¿Podría la Municipalidad confirmar si actualmente cuenta con un sistema de gestión documental en operación, indicando proveedor, alcance funcional y fecha de implementación?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
11	27-03-2026 11:12:03	Considerando antecedentes públicos que dan cuenta de una contratación directa previa de una plataforma de gestión documental, ¿corresponde el sistema actualmente en operación a dicha contratación? Favor confirmar.	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
12	27-03-2026 11:12:08	¿Cuál es el estado actual de implementación del sistema de gestión documental existente (porcentaje de avance, módulos operativos, número de usuarios activos)?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
13	27-03-2026 11:12:31	¿Podría la Municipalidad confirmar si el proveedor actualmente en operación del sistema de gestión documental cumple de forma inmediata con los plazos exigidos en el Anexo N°11?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
14	27-03-2026 11:12:47	Considerando que la Municipalidad ya contaría con una solución implementada previamente, ¿qué justifica la realización de una nueva licitación en lugar de un proceso de	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.



		continuidad o extensión contractual del servicio existente?	
15	27-03-2026 11:13:12	¿Podría la Municipalidad indicar qué medidas concretas se han adoptado para evitar que la presente licitación favorezca a un proveedor incumbente que haya participado en implementaciones previas del sistema requerido?	La Municipalidad no cuenta con un Sistema de Gestión Documental operativo. El contrato se encuentra terminado.
16	27-03-2026 11:31:52	La demostración presencial solicitada, puede realizarse de forma mixta? Es decir, con especialistas conectados en remoto y especialistas en presencial?	La demostración de requerimientos funcionales se realizará de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Las Condes.
17	29-03-2026 09:06:52	Hay migración de documentos históricos?, de ser si la respuesta por favor declarar su cantidad	No
18	29-03-2026 09:07:54	En referencia a las certificaciones para la gestión y ejecución como por ejemplo PMP y otras. Nosotros utilizamos las mejores prácticas de fabricante de Gestión documental de clase mundial, al ser servicios especializados específicos que aportan más valor agregado al cliente final que lo solicitado y excediendo lo requerido, se toma en cuenta las nuestras.?	No
19	30-03-2026 09:28:35	Según el punto B.5.1.3, se solicita confirmar que la obligación de entrega de código fuente aplica exclusivamente a los desarrollos, adaptaciones, integraciones, configuraciones y artefactos generados para este proyecto, y que no incluye los productos base del fabricante ni sus componentes estándar, tales como ACS, APS, AGS u otros módulos de fábrica sobre los que no exista derecho de sublicenciamiento.	El contratista adjudicado deberá entregar el código fuente completo de la solución desarrollada o adaptada para la Municipalidad, excluyendo únicamente componentes de terceros sobre los cuales no exista derecho de sublicenciar. En caso de que la solución ofrecida sea propiedad de un tercero, deberá entregar los scripts y todas las configuraciones implementadas.
20	30-03-2026 09:30:55	Según el punto B.8.13, se solicita confirmar si el consumo de modelos de lenguaje, tokens o licencias asociadas al motor GenAI deberá ser provisto por la Municipalidad, o si dichos costos deben ser considerados e incluidos por el oferente dentro de su propuesta económica, especificando además si se permite el uso de servicios de terceros debidamente declarados.	Serán a costo del oferente.
21	30-03-2026 09:32:21	Según el punto B.8.13, se solicita confirmar si, para el cumplimiento de este requerimiento, se aceptarán componentes integrados de terceros debidamente declarados en la oferta técnica, o si la funcionalidad de agente inteligente deberá estar incorporada íntegramente como parte nativa de la solución base presentada.	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma.

22	30-03-2026 09:33:42	Según el punto B.9.1 de las Bases Técnicas, se solicita confirmar si el cumplimiento de WCAG 2.2 AA deberá ser verificado únicamente sobre la interfaz final de usuario expuesta al Municipio, o si aplica también a todos los componentes administrativos, pantallas de backoffice y módulos integrados de terceros que formen parte de la solución.	Cumplimiento de accesibilidad nivel AA del estándar WCAG 2.2, o versión superior vigente en Chile, aplica para toda la solución ofertada.
23	30-03-2026 09:35:54	Según los puntos B.3.2 y B.4.1 de las Bases Técnicas, se solicita brindar mayor detalle sobre el requerimiento de integridad documental mediante hash, indicando si se exige la generación del hash al momento de la firma o en que etapa del ciclo de vida documental.	El requerimiento de integridad documental mediante hash debe entenderse como un mecanismo orientado a resguardar la integridad del documento durante su ciclo de vida dentro del repositorio documental, en conjunto con el control de cambios, versionado, auditoría y registro de accesos.
24	30-03-2026 09:37:04	Según el punto B.7.4 de las Bases Técnicas, se solicita confirmar si la extracción de información hacia el DataLake Municipal deberá ejecutarse en tiempo real, por lotes o bajo un esquema mixto(cada tipo exige un esfuerzo diferente), y si el Municipio definirá los formatos, campos y periodicidad esperada para cada tipo de dato a integrar.	La solución deberá permitir la extracción periódica o en tiempo real de datos hacia el DataLake Municipal en formatos abiertos (CSV, JSON, Parquet u otros acordados). Recordar que la infraestructura y, por tanto, la capacidad de cómputo será provista por la Municipalidad.
25	30-03-2026 09:40:42	Según los puntos B.4.1 y B.7.3 de las Bases Técnicas Interoperabilidad, se solicita confirmar si el Municipio dispondrá de documentación técnica, ambientes de prueba y credenciales de integración para los servicios de identidad e interoperabilidad mencionados, incluyendo Entra ID, ClaveÚnica, FirmaGob, PISEE y DocDigital, a fin de validar el esfuerzo real de implementación.	Sí, se entregará la documentación al proveedor adjudicado.
26	30-03-2026 09:41:49	Según el apartado B.8 de las Bases Técnicas, relativo a gestión documental y expediente, se solicita confirmar si la Municipalidad dispone de un modelo funcional definido para el expediente electrónico, incluyendo etapas, hitos, estados, bandejas, roles y reglas de transición, o si dicho diseño deberá ser elaborado por el oferente como parte de la oferta técnica.	La Municipalidad dispone de una definición funcional base de los procesos a implementar, cuyo detalle y diagramas de flujo se encuentran publicados en la plataforma de Mercado Público como parte de esta licitación, y que servirán como insumo para la implementación de la solución.
27	30-03-2026 09:44:53	Según el apartado B.8.10 de las Bases Técnicas Retención y disposición documental, se solicita confirmar si la Municipalidad cuenta con un plan de retención documental, tablas de retención, políticas de conservación y criterios de disposición ya aprobados, o si el diseño de dichas políticas formará parte del alcance de implementación del adjudicatario.	Estas políticas se encuentran en desarrollo. Sin embargo, la solución propuesta debe contar con las capacidades solicitadas en las bases de licitación.



28	30-03-2026 09:45:39	Según el punto B.10.2 de las Bases Técnicas Integraciones sin costo adicional de licencia, se solicita confirmar que, si bien la solución puede integrarse con otras plataformas sin costo adicional de licenciamiento del producto base, los esfuerzos de análisis, desarrollo, pruebas, seguridad y puesta en marcha de dichas integraciones deberán ser considerados dentro del alcance de implementación del adjudicatario.	Existen integraciones propias de los flujos definidos. Para aquellas integraciones, el proveedor las deberá estimar a su costo. Para todo lo que se encuentre fuera del alcance inicial, existirán los sprints de mantenimiento evolutivo.
29	30-03-2026 09:46:38	Según el apartado B.11 de las Bases Técnicas Seguridad / vulnerabilidades, se solicita confirmar los plazos esperados para la remediación de vulnerabilidades críticas, altas y medias, y si dichos plazos deberán cumplirse sobre componentes de producto base, componentes customizados y/o soluciones de terceros integradas en la propuesta.	Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Corrección de vulnerabilidades críticas: dentro de 7 días hábiles. Corrección de vulnerabilidades medias: dentro de 30 días hábiles. El plazo promedio estimado de remediación, considerando los distintos niveles de criticidad, es de aproximadamente 7 días hábiles, sin perjuicio del cumplimiento de los plazos máximos definidos para cada severidad.
30	30-03-2026 09:48:54	¿Qué proceso de altas/bajas de accesos para subcontratistas se aplicará y quién autoriza?	Sólo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano contratante. Ante desvinculación o cambio de personal, el proveedor deberá asegurar la revocación oportuna de accesos y trazabilidad de credenciales.
31	30-03-2026 09:49:09	¿Se exigirá anonimización/pseudonimización de datos en QA y sandboxes?	Sí
32	30-03-2026 09:49:18	¿Se debe registrar "antes/después" de cambios de metadatos y permisos?	Asegurar auditoría integral de acciones (quién, qué, cuándo, dónde, antes/después). Lo relevante es asegurar que la trazabilidad de un expediente permita realizar análisis de procesos para control de gestión y para posibles auditorías.
33	30-03-2026 09:49:28	¿Qué eventos deben exportarse al SIEM municipal y con qué esquema?	Deben exportarse los logs, con las características que entregaremos a la empresa oferente al momento de la adjudicación
34	30-03-2026 09:49:39	¿Qué detalle exige la bitácora del expediente y cómo debe exportarse?	Bitácoras por caso, incluyendo responsables, fechas, estados y canales utilizados, entre otros que puedan ser útiles para auditoría y análisis de procesos.
35	30-03-2026 09:49:49	¿Requieren exportar auditoría completa (acciones, antes/después) por período y filtro?	Lo relevante es asegurar que la trazabilidad de un expediente permita realizar análisis de procesos para control de gestión y para posibles auditorías.
36	30-03-2026 09:51:03	¿Qué colecciones deben indexarse a texto completo y con qué políticas de relevancia?	No se definen colecciones técnicas específicas ni una política de relevancia determinada para la indexación de búsqueda. Lo exigido es que la solución permita búsqueda avanzada por texto parcial, texto completo, metadatos y combinación de éstos, incluyendo búsqueda full-text sobre el contenido de documentos soportados.

37	30-03-2026 09:52:15	¿Qué 5–10 reportes operacionales "obligatorios" requieren desde el día 1?	Lo que se requiere es que el proceso de Flujo Libre se encuentre implementado en el plazo ofertado por el oferente, el cual no podrá superar los 30 días hábiles. Sin embargo, los reportes serán necesarios en la medida que los procesos de gestión documental se encuentren implementados.
38	30-03-2026 09:53:00	¿Qué cobertura de pruebas funcionales, no funcionales y de accesibilidad esperan por fase?	Plan de pruebas y casos de prueba (funcionales y no funcionales); resultados de pruebas de aceptación (UAT) y registro de incidencias relevantes corregidas. Principalmente sobre los procesos implementados.
39	30-03-2026 09:53:19	¿Cómo segmentarán las 600 personas para capacitaciones (grupos de 50, perfiles)?	Ver modificación N°1.
40	30-03-2026 09:58:11	¿Qué contenidos y métricas de uso debe tener la plataforma e-learning durante la vigencia?	Debe contener material de capacitación. Cápsulas sobre cómo se ejecutan los distintos procesos documentales. Para que los funcionarios puedan autocapacitarse. Además deberá contener las capacitaciones realizadas a los Trainers.
41	30-03-2026 09:58:20	¿Qué volúmenes de digitalización y tipos de documento esperan procesar mensualmente?	No se definido un número. Sin embargo la infraestructura es de costo municipal.
42	30-03-2026 09:58:28	¿Qué campos deben extraerse automáticamente y con qué umbral de confianza mínimo?	Puede ser cualquier tipo de documento, facturas, ordenes de compra, etc. Va a depender del proceso.
43	30-03-2026 09:58:35	¿Quién valida y corrige datos extraídos (workflow de revisión) y en qué tiempos?	No se entiende la pregunta. Si se refiere a la implementación de flujos, cada uno está definido y es parte de esta licitación (descargables). Por lo tanto, el equipo implementador (Depto. De Tecnologías de la Información y las Comunicaciones) serán los encargados de validar y solicitar correcciones si hubiera. Los tiempos de revisión no serán traspasados al Proveedor, y por tanto son descontados del plazo de implementación.
44	30-03-2026 09:58:43	¿Qué métricas de adopción deben monitorearse (usuarios activos, cuellos de botella, tasa rechazo)?	Usuarios activos, uso por módulo/proceso, tiempos de registro/cierre, tasa de rechazo/retrabajo, principales causas de tickets y cumplimiento de SLA interno definido.
45	30-03-2026 09:58:44	Según los puntos B.4.1 y B.7.3 de las Bases Técnicas Interoperabilidad, se solicita confirmar que toda aplicación o sistema que requiera integrarse con la solución deberá consumir los servicios expuestos por la plataforma a través de interfaces estándar como REST, OpenAPI y, cuando aplique, CMIS, sin requerir conectores propietarios no declarados en la oferta técnica.	Se refiere a APIs documentadas utilizando el estándar OpenAPI 3.0 o superior; servicios REST, eventos/webhooks o equivalentes.
46	30-03-2026 10:02:52	¿Qué formularios deberán poder ajustarse por administradores funcionales sin programación?	La solución deberá permitir configurar o modificar formularios de ingreso de documentos, expedientes o solicitudes mediante herramientas de parametrización, sin requerir programación. Por lo tanto, la respuesta es: todos. Debe permitir creación de nuevos formularios o modificar los ya existentes.

47	30-03-2026 10:04:07	¿Qué reglas, validaciones y cálculos derivados deben parametrizarse en interfaz visual?	Va a depender del flujo que se quiera implementar. Los iniciales son parte de esta licitación y se pueden encontrar en los archivos adjuntos a este proceso licitatorio.
48	30-03-2026 10:04:21	¿Con qué frecuencia ejecutarán pruebas de recuperación y qué criterios de éxito aplicarán?	La periodicidad estará dictada por las políticas de seguridad de la información del Municipio. Y se realizarán en completa coordinación con el proveedor adjudicado.
49	30-03-2026 10:04:32	¿Confirman definición de S1/S2/S3 y tiempos (1ª respuesta, restauración, corrección)?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5.
50	30-03-2026 10:04:39	¿Qué ventanas de mantención programada aceptan y con qué aviso (≥ 72 horas)?	Ventanas de mantenimiento programado comunicadas con al menos 72 horas de anticipación.
51	30-03-2026 10:09:57	¿Cuál es la fecha objetivo de inicio y el plazo comprometido para la Fase 1 (10 a 30 días hábiles)?	El inicio del servicio comenzará dentro de los primeros 5 días hábiles contados desde la total tramitación del Decreto que Aprueba el Contrato. La Fase 1 deberá ejecutarse en el plazo ofertado, con mínimo 10 y máximo 30 días hábiles desde el inicio del servicio de implementación.
52	30-03-2026 10:10:06	¿Cuál es el plazo total objetivo para las 9 fases (≤ 180 días hábiles)?	El plazo total para la implementación de procesos definitivos no podrá ser superior a 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.
53	30-03-2026 10:10:13	¿Qué reglas de calidad (unicidad, formatos, catálogos) deben validarse al ingreso?	Va a depender del proceso. Sin embargo, en términos generales son las que se indican en el punto 4.2.6.
54	30-03-2026 10:10:23	¿Qué lineamientos de repositorio (Git, ramas, tagging) y control de versiones esperan?	Repositorio mediante plataforma de control de versiones (por ejemplo, Git) o en un medio acordado, con historial de cambios y etiquetado de versiones (tags) para cada liberación.
55	30-03-2026 10:10:31	¿Qué tratamiento tendrá el remanente físico (custodia, digitalización diferida, disposición)?	Los documentos físicos no son parte del alcance de esta licitación.
56	30-03-2026 10:10:43	¿Requieren edición colaborativa o comentarios en documentos dentro del flujo?	El sistema debe contar con la funcionalidad integrada de un motor que permita la edición y revisión comentada de documentos que se encuentren dentro de un flujo de trabajo en un estado transitorio. Se indica en el punto B.8.4.
57	30-03-2026 10:10:57	¿Aplicará bloqueo de edición (check-in/out) y reglas de concurrencia?	El sistema deberá permitir bloqueo de edición (check-in/check-out o equivalente) y prevención de sobrescritura concurrente.
58	30-03-2026 10:11:07	¿Cuál es la visión/objetivo institucional del SGD para los próximos 48 meses y qué resultados medibles esperan (KPIs)?	Implementar y poner en operación una solución institucional de Sistema de Gestión Documental (SGD) y Gestión de Expedientes/Tramitación, en modalidad autohospedada, con trazabilidad, seguridad, interoperabilidad e integridad. Esta solución debe apuntar a tres objetivos: (1) Digitalización de procesos; (2) Disminución del uso de papel y (3)

			Automatización de tareas documentales mediante interoperabilidad sistemas.
59	30-03-2026 10:11:16	Para cada fase, ¿cuáles son los criterios de "Recepción Conforme" que habilitan el pago?	Para proceder a los pagos, será requisito contar con el informe de Recepción Conforme de los servicios prestados, emitido por el Supervisor Municipal. En la Fase 1 se elaborará el "Acta de Recepción Conforme por el Sistema Base, Flujo de tramitación libre y activación de 600 usuarios"; en las Fases 2 al 9, un "Acta de Recepción Conforme" por cada fase. En general, para la recepción conforme, los flujos deben funcionar correctamente y la plataforma que lo soporta también en función de lo solicitado en las presentes bases.
60	30-03-2026 10:11:25	¿Cuáles son los límites esperados (tamaño de archivo, #documentos por expediente, consultas por minuto)?	Irrelevante para lo que se solicita.
61	30-03-2026 10:11:43	¿Habrá comité de cambios (CAB) y qué lead time mínimo requiere para cambios mayores?	Durante la ejecución del proyecto y en acuerdo con la contraparte técnica de la empresa y el supervisor municipal del contrato, se evaluará la creación de un comité, así así fuera necesario
62	30-03-2026 10:11:52	¿Existe cuadro de clasificación/series documentales vigente y quién lo gobierna?	No existe un cuadro de clasificación. Sin embargo, en el punto B.4.2.5 se solicita que exista un Administrador funcional que pueda configurar taxonomías, series, metadatos, etc.
63	30-03-2026 10:11:59	¿Qué metadatos obligatorios/condicionales requiere cada tipo documental/expediente?	Esto es relativo al proceso a implementar.
64	30-03-2026 10:12:07	¿Qué procesos requieren suspensión de retención (legal hold) y autorizaciones?	El sistema deberá permitir suspender retención/disposición por causas justificadas (auditoría, litigio, investigación), con registro de motivo, responsable y vigencia.
65	30-03-2026 10:12:37	B.4.4 Infraestructura ¿La infraestructura será provista por la municipalidad o debe ser considerada dentro de la oferta del proveedor?	La infraestructura será provista por el Municipio.
66	30-03-2026 10:12:43	¿Qué mecanismos de alta disponibilidad, respaldo y restauración esperan (frecuencia, retención, pruebas)?	Sobre RTO y RPO ver los SLA definidos en el punto B.12 de las bas técnicas. De todas formas, recordar que la infraestructura será provista por el Municipio a través de AWS o Azure. Por lo que el proveedor deberá solicitar los recursos necesarios para que la plataforma ofrecida opere correctamente.
67	30-03-2026 10:12:43	Según el punto B.2.2 Situación Actual y Brechas de las Bases Técnicas, Respecto a la integración con el ERP y sistemas legados, ¿existen actualmente APIs o Web Services disponibles y documentados para su consumo, o el proveedor debe considerar en su esfuerzo el desarrollo de conectores directos a bases de datos o mecanismos tipo RPA?	Sí, existe documentación para la integración con los distintos sistemas.



68	30-03-2026 10:12:51	¿Qué herramientas de monitoreo y registro centralizado deben integrarse (métricas, logs, alertas)?	Herramienta para el monitoreo como Grafana, Zabbix entre otras y para registro centralizado se deben integrar herramientas que permitan la observabilidad completa del servicio, incluyendo métricas, logs tales como ELK (Elasticsearch, Logstash, Kibana) o Graylog y para las alertas integración con correo electrónico y Teams
69	30-03-2026 10:12:59	¿Habrá carga inicial de documentos/metadatos desde sistemas legados? ¿Volumen y calidad?	No
70	30-03-2026 10:13:00	B.4.4 Capacidad ¿Existe dimensionamiento base esperado en términos de almacenamiento (TB) y crecimiento anual?	La infraestructura es de costo Municipal. El proveedor debe proponer la infraestructura requerida una vez iniciado el servicio de implementación.
71	30-03-2026 10:13:07	¿Qué datasets deberán exportarse al Data Lake AWS (Parquet/JSON/CSV) y con qué frecuencia?	Exportación de datos maestros, casos, solicitudes, interacciones y metadatos operacionales. En general, el objetivo de la Municipalidad es centralizar todos los datos del Municipio. Los procesos, habitualmente se ejecutan una vez al día en horario no hábil.
72	30-03-2026 10:13:15	¿Qué canales de soporte usarán (portal, teléfono) y qué horarios 8x5/24x7 aplican por severidad?	Canal de atención: portal/ticketing provisto por el proveedor. Horarios: S1 24x7; S2 y S3 8x5. Correo electrónico integrado a una plataforma de ticketing.
73	30-03-2026 10:13:23	¿Qué formato de reporte mensual de soporte y KPIs requieren?	Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3), reporte de incidentes por categoría y severidad, cumplimiento de tiempos por severidad y tiempo promedio de restauración (MTTR) por severidad.
74	30-03-2026 10:13:32	¿Qué contenidos mínimos debe incluir la base de conocimiento y su actualización?	La base de conocimiento debe se debe generar a partir de los casos abiertos por los usuarios y el manual para usuarios finales.
75	30-03-2026 10:13:39	¿Qué alcance tendrá la exportación final (documentos, metadatos, auditorías, workflows)?	Documentos en su formato original y/o formatos de preservación; metadatos en formatos interoperables; estructura de expedientes y relaciones; registros de auditoría y evidencias de firma/disposición, cuando corresponda.
76	30-03-2026 10:13:42	B.4.4 Alta disponibilidad ¿Se requiere arquitectura de alta disponibilidad activa-activa o activa-pasiva?	La infraestructura es de costo Municipal. El proveedor debe proponer la infraestructura requerida una vez iniciado el servicio de implementación.
77	30-03-2026 10:13:47	¿Cómo se ejecutará el escaneo mensual y plazos de remediación (críticas≤7 días, medias≤30 días)?	Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Corrección de vulnerabilidades críticas: dentro de 7 días hábiles. Corrección de vulnerabilidades medias: dentro de 30 días hábiles. El plazo promedio estimado de remediación, considerando los distintos niveles de criticidad, es de aproximadamente 7 días hábiles, sin perjuicio del cumplimiento de los plazos máximos definidos para cada severidad.
78	30-03-2026 10:14:04	B.4.4 Seguridad ¿Se deben cumplir estándares adicionales a ISO 27001/SOC2 (ej. ENS, CSIRT, normativa sector público)?	Ley N°21.663, Ley N°21.719, Ley N°19.628, Ley N°21.180, lineamientos de Gobierno Digital y prácticas de desarrollo seguro y arquitectura recomendadas por OWASP, TOGAF o similares.

79	30-03-2026 10:14:21	B.4.4 Backup ¿Se exige política específica de respaldo (frecuencia, retención, offsite)?	Los respaldos deben permitir el cumplimiento de los indicadores RTO y RPO. No se han considerados respaldos offsite. Sin embargo el DataLake se encuentra en una cuenta distinta a la productiva. Recordar que la infraestructura será provista por la Municipalidad.
80	30-03-2026 10:14:24	¿Qué eventos mínimos deben registrarse y por cuánto tiempo se conservarán los logs?	Registro de accesos, acciones clave de usuarios, operaciones administrativas y cambios en configuraciones. Resguardo de logs según plazos definidos por normativa y políticas municipales. Recordar que la infraestructura será provista por la Municipalidad.
81	30-03-2026 10:14:37	B.4.4 Red ¿Se requiere integración con red municipal existente (VPN, segmentación, AD)?	No se ha considerado la utilización de VPN por el momento. Pero debe existir la compatibilidad para operar mediante VPN. El login será mediante SSO y el proveedor de identidad es Microsoft Entra ID.
82	30-03-2026 10:14:51	De acuerdo al punto B.8.13 de las Bases Técnicas Agente de Inteligencia Artificial (GenAI), Para el correcto funcionamiento del Agente GenAI en ambiente productivo, ¿la Municipalidad dispondrá de una suscripción corporativa a modelos de lenguaje asumiendo el costo por consumo de tokens, o debe el oferente incluir el costo mensual de dicho consumo dentro de su oferta económica?	Los modelos de lenguaje y tokens son a costo del contratista.
83	30-03-2026 10:15:00	B.4.4 Identidad ¿Se debe integrar con Active Directory / Azure AD u otro sistema de identidad?	La solución se debe integrar con el proveedor de identidad municipal: Microsoft Entra ID, soportando SSO y federación de identidades.
84	30-03-2026 10:15:16	B.4.4 Infraestructura ¿Cuál es la actual herramienta institucional de monitoreo que utilizara Municipalidad de las condes?	Por confidencialidad no se puede informar mediante este medio, pero es un correlacionar de log, que orquesta y monitorea la Infraestructura Municipal
85	30-03-2026 10:15:32	B.4.5 Continuidad operacional y respaldos ¿la plataforma de respaldo será provista por el oferente o municipalidad de las condes?	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá garantizar mecanismos de respaldo periódico y recuperación ante incidentes.
86	30-03-2026 10:15:49	B.4.5 Continuidad operacional y respaldos ¿La municipalidad tiene considerado la utilización de una herramienta de respaldo para este proyecto este debe ser entregado por el oferente o será provisto por el municipio?	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá garantizar mecanismos de respaldo periódico y recuperación ante incidentes.
87	30-03-2026 10:15:58	¿Cómo verificarán ex post la validez de firmas (sellos de tiempo, OCSP, cadena de confianza)?	Lo exigido es que la solución permita garantizar autenticidad, integridad y no repudio del documento firmado, así como la verificación de validez posterior, manteniendo las evidencias asociadas al acto de firma o visación. El método puede ser acordado entre las partes.
88	30-03-2026 10:16:06	B.12.5 KPIs ¿Podrían detallar el listado mínimo de KPIs exigidos para el reporte mensual?	Número de incidentes por severidad (S1/S2/S3), reporte de incidentes por categoría y severidad, cumplimiento de tiempos por severidad y tiempo promedio de restauración (MTTR) por severidad.



89	30-03-2026 10:16:21	B.12.5 SLA ¿Cuáles son los niveles de servicio (SLA) mínimos esperados (disponibilidad, tiempos de respuesta, resolución)?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5. RTO máximo 2 horas corridas. RPO máximo 15 minutos.
90	30-03-2026 10:16:37	B.12.5 Penalizaciones ¿Los KPIs estarán asociados a multas o penalizaciones contractuales?	Las bases contemplan multas por incumplimientos de continuidad operativa, RTO/RPO y seguridad de la información.
91	30-03-2026 10:16:44	De acuerdo al punto B.4.3 Cantidad de usuarios, de las Bases Técnicas: Considerando que el perfil "Lector/Consultor" debe ser ilimitado y sin costo, ¿se debe entender que el cobro por los 600 usuarios indicados en el Anexo 3 aplica únicamente para las licencias de los perfiles Creador, Revisor/Tramitador, Firmante/Visador y Administrador?	El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad. La Municipalidad cuenta con cerca de 1.300 funcionarios, por lo que podrán acceder a ciertos documentos en modo visualización. Esto puede ser con una solución alternativa a la propuesta.
92	30-03-2026 10:16:58	B.12.5 Métricas operativas ¿Se espera incluir métricas de uso del sistema (usuarios activos, volumen documental, etc.)?	También. Sin embargo las métricas de uso de sistema dicen relación la adopción de la plataforma. El punto B.12.5 dice relación con la continuidad operativa.
93	30-03-2026 10:17:02	¿Cómo gestionarán versionado de procesos y migración de casos en curso?	Debe ser una característica de la plataforma ofertada, el sistema deberá permitir versionar procesos y controlar la aplicación de nuevas versiones a casos nuevos, manteniendo la ejecución de casos en curso.
94	30-03-2026 10:17:13	B.12.5 Re portabilidad ¿Existe un formato estándar de reporte o debe ser propuesto por el oferente?	Puede ser propuesto por el oferente, pero acordado con la Municipalidad.
95	30-03-2026 10:17:26	B.12.5 Periodicidad ¿El reporte mensual es el único requerido o se deben considerar reportes adicionales (semanales, trimestrales)?	El proveedor deberá entregar un reporte mensual.
96	30-03-2026 10:17:44	B.7.5 Seguridad de la Información y Ciberseguridad la municipalidad hoy en día cuenta con una servicio y área de SOC+SIEM, ¿debemos implementar una nueva área de monitoreo compuesto por un SIEM propio con fines para este proyecto o se debe ayudar en la integración con su propio servicio hoy actualmente en operaciones?	Favor ver punto B.7.6 de las bases técnicas.
97	30-03-2026 10:17:59	B.7.5 Seguridad de la Información y Ciberseguridad el servicio SOC+SIEM en el caso de tener que entregarlo como servicio los componentes deben estar en la infraestructura del municipio? ¿La municipalidad entregara las capacidades de cómputo y almacenamiento para este fin?	Favor ver punto B.7.6 de las bases técnicas.
98	30-03-2026 10:18:15	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿según los RTO y RPO solicitados cual es la infraestructura con la que	AWS y Azure.

		cuenta el municipio para el cumplimiento de estos tiempos?	
99	30-03-2026 10:18:31	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos la municipalidad entregara la plataforma de respaldo + software?	Considerar que la infraestructura utilizada se encontrará en AWS o Azure.
100	30-03-2026 10:18:31	De acuerdo al punto Anexo N°8, punto 6, de las Bases Administrativas, Dado que la infraestructura autohospedada del municipio se habilitará posterior a la adjudicación, ¿se confirma que para la demostración funcional el oferente puede utilizar un tenant cloud o entorno de demostración propio preparado específicamente para este fin?	Si, el oferente podrá utilizar un tenant o entorno preparado para la demostración.
101	30-03-2026 10:18:45	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldo ¿Cuál es el FrontEnd total que se espera respaldar?	Lo exigido es que el proveedor garantice los mecanismos de respaldo, restauración y recuperación necesarios para asegurar la continuidad operacional de la solución, conforme a los RTO y RPO establecidos, así como el respaldo de todos los datos almacenados en el sistema durante toda la vigencia del contrato. Recordar que la infraestructura es a costo de la Municipalidad.
102	30-03-2026 10:19:00	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿Cuáles es la retención con la que se espera contar?	Esa política es de la Municipalidad.
103	30-03-2026 10:19:14	B.7.7 Continuidad operacional (RTO/RPO) y respaldos ¿Cuál es la política de respaldo que espera la municipalidad de las condes?	La política de respaldo, así como los objetivos de continuidad operacional (RTO/RPO), serán definidos por la Municipalidad de Las Condes en función de sus requerimientos operacionales y criticidad de los servicios
104	30-03-2026 10:20:15	De acuerdo al punto B.4.4 Infraestructura requerida de las Bases Técnicas, indica que la infraestructura será provista por el Municipio. Para el correcto diseño de la arquitectura y la topología de red, ¿existe alguna restricción tecnológica por parte de la Dirección de TI municipal respecto a los sistemas operativos (ej. preferencia exclusiva por Linux o Windows Server), motores de bases de datos soportados (ej. PostgreSQL, Oracle, SQL Server) o plataformas de orquestación de contenedores (ej. Kubernetes) que debemos considerar de manera obligatoria en nuestra propuesta?	Idealmente componentes no licenciados. La arquitectura de la solución puede ser propuesta por el oferente una vez inicie el servicio.
105	30-03-2026 10:22:02	Según el punto B.2.2 Situación Actual y Brechas, de las Bases Técnicas, ¿Los sistemas legados en Cobol y Visual Basic cuentan actualmente con Web Services o APIs REST disponibles para la integración, o el proveedor adjudicado deberá desarrollar conectores de extracción directa desde bases de datos jerárquicas?	Sí.



106	30-03-2026 10:23:19	Según el punto B.4.2.9 Migración y portabilidad, de las Bases Técnicas, ¿Cuál es el volumen estimado de documentos y metadatos (en TB o número de registros) que la Municipalidad pretende migrar desde sistemas legados? Asimismo, ¿es responsabilidad del adjudicado realizar la extracción, transformación y carga (ETL) de los datos históricos, o su labor se limita a proveer las herramientas y soporte para que el equipo municipal realice dicha carga?	La migración de datos o documentos no forma parte del alcance de la licitación. Sin embargo, la solución propuesta debe estar preparada para recibir esta carga. Y también debe estar preparada para la portabilidad de la información.
107	30-03-2026 10:24:44	Según el punto B.10.1 Integraciones con sistemas actuales, de las Bases Técnicas, ¿Las APIs del API Gateway municipal para acceder a los Datos Maestros utilizan estándares OIDC/OAuth2? Además, ¿están estas APIs disponibles para consumo desde la nube (Cloud) o requieren que el SGD esté dentro de la red privada municipal (On-premise) para su consumo?	Las APIs del API Gateway municipal están disponibles para consumo desde internet, sin requerir que el sistema integrador esté dentro de la red privada municipal. Si bien el esquema actual no implementa formalmente el estándar OIDC/OAuth2, provee mecanismos equivalentes de autenticación, autorización por recurso, auditoría de accesos y revocación de accesos.
108	30-03-2026 10:26:43	Según los puntos B.8.5 (Configuración sin código) y B.5.1.3 (Código Fuente), de las Bases Técnicas, ¿Confirma el Municipio que, de proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code de clase mundial (SaaS o PaaS), la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base?	Sí, se confirma.
109	30-03-2026 10:28:34	Según el punto B.7.6 Auditoría, trazabilidad y registros, de las Bases Técnicas, se menciona la integración con un SIEM municipal no especificado por confidencialidad. Comprendiendo dicha restricción y para asegurar la compatibilidad técnica en nuestra arquitectura, ¿puede el Municipio confirmar si dicho SIEM soporta la ingesta de logs mediante protocolos estándar de la industria, como Syslog (UDP/TCP), formato CEF (Common Event Format) o si cuenta con una API REST para la recepción de los eventos de auditoría?	Por confidencialidad no se puede informar mediante este medio, pero es un correlacionar de log, que orquesta y monitorea la Infraestructura Municipal, median Syslog y API REST.

110	30-03-2026 10:29:40	Según el punto B.10.1 numeral 7 de las Bases Técnicas, se requiere integración con el Firmador HSM de la Municipalidad. Para dimensionar correctamente la conexión de este componente crítico, ¿podrían especificar mediante qué protocolo técnico se expone este servicio (ej. API REST, SOAP, PKCS#11 local) y si el estampado de tiempo (Time Stamping Authority - TSA) es provisto por este mismo servicio o requiere una integración paralela?	El servicio es SOAP. Los servicios se componen de un nodo de autenticación donde se identifican las credenciales de uso y nombre de configuración y poseen un nodo de datos donde se envía el documento a firmar en formato XML o PDF. La documentación será entregada al proveedor adjudicado.
111	30-03-2026 10:33:01	Según el punto B.10.2 Integraciones con sistemas futuros, de las Bases Técnicas, que estipula integraciones sin costo adicional, dado que el esfuerzo técnico depende completamente de la madurez del sistema de destino, ¿estas integraciones futuras serán cubiertas descontando horas del Servicio de Mantenimiento Evolutivo (Sprints) detallado en el Anexo N°3 ítem 10, o el Municipio las considera como un servicio ilimitado paralelo?	Para aquellas integraciones que sean parte de las fases de implementación serán a costo del proveedor adjudicado. Las demás, dependerá de la complejidad, pero sí es posible que se descuenten de los Sprints de Mantenimiento Evolutivo, sobre todo para nuevas integraciones.
112	30-03-2026 10:36:20	Según el punto B.5.1.1 Documentación de la Base de Datos, de las Bases Técnicas, si la solución propuesta opera bajo una arquitectura donde el acceso directo a la base de datos productiva es un riesgo para el SLA y la continuidad operativa (RTO/RPO), ¿acepta el Municipio que la extracción de datos hacia el Data Lake en AWS se habilite mediante la provisión de una réplica de base de datos de solo lectura (Read-Replica) o a través de endpoints de APIs específicas, en lugar de entregar credenciales de acceso a la base de datos transaccional (master)?	Sí, se aceptan como alternativa. Se deben evaluar en conjunto una vez se encuentre adjudicado.
113	30-03-2026 10:37:44	Según el punto B.4.3 Cantidad de usuarios, de las Bases Técnicas, se exige que el tipo de usuario Lector/Consultor sea ilimitado sin costo adicional. Dado que la gran mayoría de las plataformas de clase mundial licencian por usuario nominado o concurrente independientemente de su rol, ¿acepta el Municipio un modelo de licenciamiento concurrente o establecer un tope volumétrico razonable (ej. 1.000 usuarios de lectura) para no encarecer desproporcionadamente la oferta económica, o en su defecto, que la lectura ilimitada se resuelva mediante un portal web de consulta público/interno conectado por API?	El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad. La Municipalidad cuenta con cerca de 1.300 funcionarios, por lo que podrán acceder a ciertos documentos en modo visualización. Esto puede ser con una solución alternativa a la propuesta.



114	30-03-2026 10:39:01	Según el punto puntos B.12.2 (Soporte e Incidentes) y A.19.1 (Multas), de las Bases Técnicas, se establecen tiempos de restauración estrictos (S1 en 2 horas) y multas asociadas. Considerando que la infraestructura es provista y administrada por la Municipalidad según el punto B.4.4, ¿cómo se procederá con el cálculo del SLA y la exención formal de multas cuando la causa raíz de la indisponibilidad (caída del servicio) sea atribuible a fallas en la red municipal, hipervisores, almacenamiento o cortes de energía ajenos a la capa de software provista?	Sólo se aplicarán multas cuando estas sean atribuibles al proveedor.
115	30-03-2026 10:40:41	Según el punto B.10.1 numeral 7, de las Bases Técnicas, se exige la integración con FirmaGob. Para cumplir estrictamente con los plazos de implementación ofertados y evitar penalizaciones, ¿la Municipalidad ya cuenta con el Convenio de Interoperabilidad vigente con SEGPRES y las credenciales (API Keys/Certificados) de los ambientes de integración y producción habilitadas? De no ser así, ¿se suspenderá formalmente el plazo de implementación si el proyecto se detiene por demoras burocráticas en la obtención de dichas credenciales?	Sí, la Municipalidad ya cuenta con FirmaGob habilitada. Por otra parte, siempre que las acciones estén del lado Municipal, se pausará el cronómetro al proveedor adjudicado.
116	30-03-2026 10:42:21	Según el punto B.8.12 Captura y digitalización de documentos, de las Bases Técnicas, que exige Mecanismos de aprendizaje/supervisión (reentrenamiento o mejora) para la extracción con IA/AutoML, y considerando que la infraestructura es provista por el Municipio de manera autohospedada: ¿La Municipalidad proveerá servidores con capacidad de procesamiento GPU dedicada para el reentrenamiento local de los modelos, o se permitirá la conexión hacia servicios cognitivos en la nube pública (ej. AWS Textract, Azure Document Intelligence) eximiendo a este componente específico de la restricción de operar 100% on-premise/autohospedado?	La infraestructura será municipal, pero los componentes para IA/AutoML deben ser nativos de la plataforma propuesta.
117	30-03-2026 10:43:28	Según el punto B.11.3.1 Gestión de Vulnerabilidad, de las Bases Técnicas, se exige realizar un Escaneo de vulnerabilidades: al menos 1 vez por mes. Para dimensionar correctamente los costos de ciberseguridad, ¿la Municipalidad proveerá el acceso a su propia herramienta corporativa de escaneo para ejecutar estas pruebas sobre los servidores	La Municipalidad no proveerá la herramienta, para la gestión de Vulnerabilidades, debe ser parte de la oferta

		autohospedados, o el proveedor adjudicado debe considerar dentro del precio de su oferta la provisión de una licencia comercial de escaneo de vulnerabilidades?	
118	30-03-2026 10:46:33	Según el punto B.8.12 Captura y digitalización de documentos, de las Bases Técnicas, se exige OCR y extracción automática mediante IA/AutoML. Para acotar correctamente las capacidades del motor de captura cognitivo, ¿el Municipio requiere que la herramienta soporte reconocimiento inteligente de texto manuscrito (ICR) o el alcance se limita exclusivamente a texto impreso? Adicionalmente, ¿existe una línea base de precisión (accuracy/confidence) esperada antes de derivar obligatoriamente el documento al flujo de validación humana?	Lo que se solicita es que la solución ofertada cuente con las capacidades mencionadas en las bases técnicas.
119	30-03-2026 11:15:27	¿Que fechas y cual es la modalidad de la demostracion?	La demostración se realizará de forma presencial en dependencias de la Municipalidad de Las Condes, en la fecha y hora que el Municipio informe al oferente por correo electrónico. El municipio tendrá hasta cinco días hábiles contados desde la apertura de ofertas técnicas para notificar las citaciones.
120	30-03-2026 11:15:45	¿Qué volumen, formatos y calidad de documentos esperan procesar (escaneos, PDFs nativos, imágenes), y existe algún baseline esperado de precisión para la extracción automática de metadatos?	Para la calidad, se esperan PDFs nativos: principalmente facturas, ordenes de compra, boletas de honorarios y certificados. No hay una baseline esperado, pero sí que la precisión mejore en el tiempo.
121	30-03-2026 11:15:55	¿Los flujos actuales están documentados (AS-IS) y validados, o debemos levantarlos desde cero?	Los flujos publicados conrresponden a los flujos TO-BE, sin embargo podrían sufrir algunas modificaciones. Esas modificaciones serán levantadas por el equipo Municipal.
122	30-03-2026 11:16:15	¿Qué grado de autonomía esperan que tenga el equipo interno para configurar formularios y reglas?	La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor. En otras palabras, en el largo plazo, el municipio debe ser capaz de crear flujos y formularios desde cero.
123	30-03-2026 11:16:27	¿Habrà gobernanza o control de cambios sobre estas configuraciones?	Sí.
124	30-03-2026 11:16:36	¿Qué casos de uso son prioritarios desde el inicio (ej: clasificación automática, resumen, derivación)?	Dentro del requerimiento técnico se explica bien cuáles son las prioridades en términos de implementación. Luego, la solución ofertada debe incluir nativamente ciertos componentes que también están explicados en el requerimiento técnico, En el punto A.4.2 y en los Anexos 4 y 8.
125	30-03-2026 11:16:45	¿Existen restricciones de seguridad o privacidad para el uso de modelos de IA?	Esta licitación se encuentra enmarcada dentro de la Ley de Marco de Ciberseguridad y Protección de Datos Personales. Por lo tanto, la respuesta es sí.



126	30-03-2026 11:16:58	¿Con qué sistemas existentes debe integrarse el SGD (ej: ERP, correo, firma electrónica, sistemas municipales)?	Proveedor de Identidad: Microsoft Entra ID; ERP Municipal; Sistema CRM Municipal; Clave Única; Interoperabilidad del Estado (PISEE); DocDigital; Datos Maestros; FirmaGob; Firmador HSM.
127	30-03-2026 11:17:07	¿Cuál es el número total de usuarios que utilizarán el sistema, diferenciando entre usuarios concurrentes, usuarios internos/externos y perfiles (operativos, supervisores, administradores)?	Capacidad inicial para 600 usuarios. Se estiman 450 usuarios para el rol Creador y 150 usuarios distribuidos en los demás roles. El tipo de usuario Lector/Consultor deberá ser ilimitado sin costo adicional para la Municipalidad.
128	30-03-2026 11:18:05	El ítem 10 (Sprints) considera 30 sprints en el Anexo N°3, pero el texto indica que los proyectos de mantenimiento evolutivo "pueden ser solicitados en cualquier momento". ¿El municipio tiene obligación de contratar los 30 sprints o solo pagará los efectivamente utilizados? ¿Existe un mínimo garantizado?	Solo se pagará por aquellos sprints efectivamente utilizados en cada proyecto de mantenimiento evolutivo, con un tope máximo de 30 sprints.
129	30-03-2026 11:18:30	Respecto al ítem 13 (Renovación de Activación de Usuarios), el Anexo N°3 indica 600 usuarios por 3 años. Sin embargo, la cantidad real de usuarios activos puede variar. ¿Se facturará por los 600 usuarios independientemente del uso real, o solo por los usuarios efectivamente renovados?	Ver Modificación N°3.
130	30-03-2026 11:18:59	En caso de aclaración como consecuencia del proceso de consultas, que implique una modificación a las bases ¿Se abrirá nuevo proceso de consultas?	No, en caso de efectuarse modificaciones a las Bases de Licitación, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N° 19.886, se contemplará un plazo prudencial que permita a los proveedores interesados tomar conocimiento oportuno de dichas modificaciones y adecuar sus ofertas en consecuencia, resguardando así la debida concurrencia y participación en el proceso licitatorio.
131	30-03-2026 11:19:29	Favor aclarar orden de prelación de los documentos de la presente Licitación.	Modificaciones a las Bases y Aclaraciones de Oficio; Bases Administrativas y sus Anexos; Bases Técnicas; Decreto Alcaldicio que aprueba las Bases y llama a Licitación; Respuestas a las Consultas; Oferta del o los oferentes; Decreto Alcaldicio de Adjudicación; Contrato; Orden de Compra.
132	30-03-2026 11:19:39	Las bases indican capacitación para "máximo 600 usuarios", pero también señalan que el tipo de usuario Lector/Consultor debe ser ilimitado. ¿Las cápsulas de capacitación y el acceso a la plataforma e-learning deben cubrir también a los usuarios Lector/Consultor ilimitados, o solo a los 600 usuarios licenciados?	Ver modificación N°1.
133	30-03-2026 11:19:39	¿En qué momento del proceso de licitación se tendrá acceso al borrador del contrato?	De acuerdo a lo indicado en el punto A.1.3, la Municipalidad redactará el contrato entre el 10° y 25° día hábil contado desde la notificación del Decreto de Adjudicación, instancia donde se le enviará el respectivo contrato al adjudicatario.

134	30-03-2026 11:19:48	¿Se considera la posibilidad de que los Oferentes presenten observaciones y/o modificaciones al borrador del contrato?	Remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación
135	30-03-2026 11:19:55	¿Es posible establecer una instancia para negociar ciertos aspectos del contrato, una vez adjudicado?	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación
136	30-03-2026 11:20:05	En caso de modificación al contrato, se solicita que bajo cualquier hipótesis ésta pueda ser convenida en forma bilateral por las partes.	Remitirse al punto A.15 de las Bases de Licitación.
137	30-03-2026 11:20:12	Las bases exigen demostrar funcionalidades sobre "una instancia operativa real" y prohíben explícitamente prototipos, videos y simulaciones. ¿Puede el oferente utilizar un ambiente de demostración (tenant dedicado) con datos ficticios pero con la plataforma completamente funcional, o debe ser el ambiente productivo de un cliente existente?	Sí, se acepta que puedan utilizar un tenant dedicado para la demostración con datos ficticios y con la plataforma completamente funcional.
138	30-03-2026 11:20:25	Favor confirmar que el estándar de responsabilidad requerido será el de culpa leve, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil chileno.	No se aceptarán exclusiones o limitaciones de responsabilidad por los servicios ejecutados en el marco de esta licitación, debiendo responder el adjudicado, en todo caso, al menos de la culpa leve en la ejecución del contrato.
139	30-03-2026 11:20:25	La demostración tiene un máximo de 90 minutos para cubrir 8 subcriterios de admisibilidad más 3 criterios evaluables del Agente GenAI. ¿Existe un tiempo mínimo garantizado por subcriterio, o la Comisión Evaluadora puede dar por no demostrado un criterio si el tiempo se agota?	Sólo existe un tiempo máximo para realizar la demostración. El oferente dispondrá de máximo 90 minutos para realizar su presentación.
140	30-03-2026 11:20:34	En caso de suspensión parcial de los de los servicios por causa imputable al Licitante, ¿se continuarán pagando los servicios efectivamente prestados?	Sí, siempre que se haya implementado la fase 1. Capítulo de pagos A.14.1
141	30-03-2026 11:20:41	Las bases indican que "no se aceptará la demostración de componentes no declarados en la oferta técnica". ¿Debe el oferente listar explícitamente en su propuesta técnica cada componente o módulo que utilizará en la demostración, incluso si son parte del producto estándar ofertado?	Sí, incluso si son parte del producto estándar. La solución demostrada deberá mantener coherencia técnica y arquitectónica con la propuesta técnica presentada, incluyendo modelo de despliegue, componentes principales, motores tecnológicos, integraciones y modelo de licenciamiento. No se aceptará la demostración de componentes no declarados en la oferta técnica.
142	30-03-2026 11:20:42	En caso que la suspensión aumente el plazo de ejecución más allá de la vigencia, se pide nueva boleta, ¿se puede incorporar como causal de término del contrato en favor del proveedor?	No se acoge sugerencia.
143	30-03-2026 11:20:49	La integración con el ERP Municipal se describe como un sistema desarrollado en Cobol y Visual Basic con bases de datos jerárquicas. ¿El municipio cuenta con APIs o servicios web expuestos para este	Sí, existen API's y documentación para la integración.



		sistema, o el proveedor adjudicado deberá desarrollar los conectores directamente sobre las bases de datos legadas?	
144	30-03-2026 11:20:51	¿Se podrá subcontratar o ceder contrato?	Remitirse al punto A.10.5 y A.11. de las Bases de Licitación
145	30-03-2026 11:20:59	Respecto a la integración con DocDigital: ¿el municipio ya cuenta con una cuenta activa y habilitada en esta plataforma, o la gestión de habilitación en DocDigital es responsabilidad del adjudicatario?	Sí, el Municipio ya opera con DocDigital.
146	30-03-2026 11:21:07	Las bases exigen integración con PISEE para consumo de servicios del Registro Civil y Compras Públicas. ¿El municipio ya cuenta con un Nodo PISEE 2 activo con estos servicios disponibles, o el adjudicatario debe gestionar la habilitación de nuevos servicios en el nodo?	Actualmente, el Municipio cuenta con un Nodo PISEE 2, en el cual puede consultar servicios desde Registro Civil, Compras Públicas y del Consejo para la Transparencia (fuera del alcance).
147	30-03-2026 11:21:16	Se requiere integración con el DataLake municipal en AWS. ¿El municipio proporcionará las credenciales de acceso y los roles IAM necesarios, o el adjudicatario debe proponer y configurar el mecanismo de extracción desde cero?	La integración con DataLake es a nivel de extracción de datos. Por lo que el oferente debe permitir esa lectura de datos. La forma de hacerlo se puede definir una vez adjudicada la licitación. Sin embargo es obligación que los datos puedan estar dentro del DataLake para su futura explotación.
148	30-03-2026 11:21:27	Las bases indican que el proveedor "deberá integrarse con nuevos sistemas que el Municipio le indique sin costo adicional". ¿Existe algún límite en la cantidad de nuevas integraciones o en la complejidad de estas que puedan solicitarse bajo esta condición durante los 48 meses de contrato?	En general, las integraciones serán para iniciar procesos documentales en el Sistema de Gestión Documental. Por ejemplo, una nómina de beneficiarios a un subsidio que se genera en CRM, se debe inyectar al flujo respectivo en el Sistema de Gestión Documental para que continúe su tramitación. En relación a la cantidad, no todos los procesos definidos en las fases de implementación implican integraciones con otros sistemas, para los que sí, el proveedor debe considerarlas como parte de la oferta inicial. Lo adicional se resolverá con Sprints de Mantenimiento Evolutivo.
149	30-03-2026 11:21:37	Favor confirmar que el Licitante será responsable ante daños causados por parte de sus dependientes.	La responsabilidad del contratista será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas. El contratista se obliga a responder por los daños y perjuicios que pueda causar a terceros en la ejecución de las actividades o tareas encomendadas.
150	30-03-2026 11:21:38	La solución es autohospedada y la infraestructura la provee el municipio. ¿El municipio tiene definida y disponible la infraestructura para los 3 ambientes requeridos (Dev/QA/Prod) antes del inicio del contrato, o su provisión forma parte de las actividades de la Fase 1?	La provisión forma parte de la Fase 1. Sin embargo, los tiempos de ejecución no serán atribuidos al proveedor.
151	30-03-2026 11:21:45	¿Por cuáles motivos la contraparte técnica podría no autorizar la subcontratación de aquellos servicios que pueden ser objeto de subcontratación?	Remitirse al punto A.10.5. de las Bases de Licitación en concordancia con el artículo 128 del Reglamento de la Ley N°19.886

152	30-03-2026 11:21:50	Las bases exigen alta disponibilidad, pero no especifican un porcentaje de uptime (ej. 99,9%). ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad comprometido que se exigirá	Si. Esto es porque la infraestructura es responsabilidad del Municipio.
153	30-03-2026 11:21:54	En atención al volumen de servicios invocados, ¿Se calificará como experiencia del oferente la que aporte su subcontratista?	No se acepta sugerencia.
154	30-03-2026 11:22:00	Las bases exigen alta disponibilidad, pero no especifican un porcentaje de uptime (ej. 99,9%). ¿Cuál es el porcentaje de disponibilidad comprometido que se exigirá contractualmente?	Si. Esto es porque la infraestructura es responsabilidad del Municipio.
155	30-03-2026 11:22:02	Favor confirmar la posibilidad que el eventual contrato adjudicado pueda contener cláusulas mitigatorias y de accesos lícitos a sistemas, propias del rubro de proveedores de Tecnología, que reconozcan que el Software y Hardware, por su naturaleza, está sujeto a determinadas fallas no imputables al proveedor.	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.6.1. de las Bases de Licitación
156	30-03-2026 11:22:09	Se requiere que la solución sea portable entre cloud, on-premise e híbrido. ¿Existe alguna restricción respecto a la tecnología de contenedores o plataforma de orquestación (ej. Kubernetes, Docker) que deba utilizarse para garantizar esta portabilidad?	La arquitectura deberá ser propuesta por el oferente, respondiendo a las necesidades técnicas del Municipio. La Municipalidad será responsable de disponer los recursos necesarios para que la solución ofertada opere de acuerdo con lo propuesto por el proveedor.
157	30-03-2026 11:22:11	¿Los servicios serán prestados en las dependencias del proveedor o del licitante?	Si se refiere a los servicios de Soporte y Mesa de Ayuda, sí. El técnico residente prestará servicios en dependencias Municipales.
158	30-03-2026 11:22:19	Se solicita confirmar que, dada la naturaleza de los servicios licitados, no existirá por parte del proveedor tratamiento de datos personales.	No es posible confirmarlo puesto que el proveedor tendrá acceso a los repositorios de datos.
159	30-03-2026 11:22:27	Las bases exigen "mecanismos de aprendizaje/supervisión (reentrenamiento o mejora)" para la extracción automática de metadatos. ¿Este reentrenamiento debe poder ser ejecutado por el equipo técnico del municipio de forma autónoma, o puede ser gestionado exclusivamente por el proveedor?	Lo importante es que la solución incluya la característica.
160	30-03-2026 11:22:34	En caso que el proveedor deba realizar tratamiento de datos personales, favor confirmar que sólo lo hará en calidad de Mandatario.	Si, el responsable del tratamiento de datos personales siempre es el Municipio. Sin embargo, el proveedor adquiere la figura de mandatario o encargado.
161	30-03-2026 11:22:36	Para el Agente GenAI (criterio evaluable con hasta 10 puntos), las bases indican que debe ser "nativo de la plataforma". ¿Se acepta que el agente esté integrado con modelos de lenguaje de terceros (ej. OpenAI, Azure OpenAI) siempre que la integración sea nativa y declarada en la propuesta técnica?	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Sin embargo, los modelos de lenguaje que utilice pueden ser de terceros, siempre que garantice el cumplimiento de las Leyes en las que se enmarca esta licitación.



162	30-03-2026 11:22:47	Las bases exigen entrega del código fuente completo al término de cada fase, indicando que "toda implementación sobre la plataforma ofertada será de propiedad de la Municipalidad". ¿Esta propiedad aplica solo al código desarrollado a medida para el municipio (configuraciones, integraciones, flujos), o también al código del producto base (core) de la plataforma ofertada?	De proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
163	30-03-2026 11:22:57	Se solicita que los documentos para verificar el cumplimiento de obligaciones laborales se circunscriban a aquellos certificados emitidos por las entidades correspondientes. Esto, ya que la entrega de contratos, planillas y otros mencionados contienen datos personales sensibles de los trabajadores, que no son proporcionales a la finalidad buscada, existiendo los certificados mencionados.	Remitirse a los documentos exigidos en las bases de licitación. En los casos en que se deba tomar medidas de especial resguardo, la Municipalidad procurará adoptarlas en la forma que corresponda.
164	30-03-2026 11:22:57	Se exige entrega del código fuente excluyendo "componentes de terceros sobre los cuales no exista derecho de sublicenciar". ¿Cómo se procede si el producto base es una solución comercial propietaria que no permite la entrega de su código fuente? ¿Es aceptable entregar solo el código de las personalizaciones e integraciones desarrolladas para el municipio?	De proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
165	30-03-2026 11:23:05	¿Es posible establecer alguna instancia de negociación respecto de los SLAs requeridos?	Sobre RTO y RPO sí, porque dependen de la infraestructura Municipal. Los otros no son negociables.
166	30-03-2026 11:23:17	Favor confirmar que en caso de que Licitante niegue el ingreso del personal del proveedor no aplicarán SLA y no se podrán reclamar incumplimientos.	La Municipalidad otorgará todas las facilidades para realizar la prestación del servicio y en caso de incumplimiento remitirse al procedimiento establecido en el A.20. de las Bases de Licitación.
167	30-03-2026 11:23:22	El Anexo N°11 exige que la sumatoria de los plazos de las fases 1 a 9 no supere 180 días hábiles. Sin embargo, las bases también señalan que "el plazo de cada fase no es obligatorio que sea secuencial". ¿La sumatoria de 180 días se calcula como suma aritmética de los plazos individuales de cada fase, o corresponde al plazo calendario total desde el inicio hasta la última fase entregada, considerando paralelismo?	El plazo total para la implementación de procesos definitivos no podrá ser superior a 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación. El plazo de cada fase no es obligatorio que sea secuencial.
168	30-03-2026 11:23:27	¿Es posible que, para la realización de auditorías en caso de contemplarlas, tanto sea en relación con la prestación del servicio en si mismo o en materias de ciberseguridad y continuidad de negocios, éstas recaigan	Si, es posible que sean coordinadas de mutuo acuerdo.

		exclusivamente sobre aspectos directamente relacionados con el servicio, puedan ser coordinadas de mutuo acuerdo entre las partes, en horario hábil y de tal manera que no afecten las operaciones habituales del proponente?	
169	30-03-2026 11:23:32	Las bases establecen que si el oferente obtiene menos de 45 puntos en la oferta técnica, no se evalúa su oferta económica. Sin embargo, 10 de los 66 puntos técnicos se asignan exclusivamente durante la demostración presencial (Agente GenAI). ¿Un oferente que no tenga Agente GenAI pero cumpla todos los demás requisitos puede igualmente superar los 45 puntos mínimos? ¿Se confirma que el umbral de 45 puntos aplica sobre el total de 66 disponibles?	66 menos 10 es 56. Eso es más que 45.
170	30-03-2026 11:23:36	Favor confirmar que todo tipo de auditorías sólo se extenderán a los puntos directamente relacionados con el Servicio.	No se entiende la Pregunta
171	30-03-2026 11:23:47	Se solicita establecer un número determinado de auditorías que se puedan realizar durante un período determinado o, en su defecto, dejar expreso un plazo mínimo que separe la realización de más de una auditoría.	No es posible definir un número si estas pueden provenir de agencias externas al Municipio.
172	30-03-2026 11:23:55	Se solicita coordinar previamente la naturaleza de la información a ser requerida en una eventual auditoría, considerando que el proponente podría presentar conflictos en materia de confidencialidad, situación que se espera evitar.	Se puede considerar, pero el método de la auditoría puede no depender del Municipio.
173	30-03-2026 11:24:10	Favor confirmar que caso fortuito o fuerza mayor se calificará de conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Código Civil.	La calificación de caso fortuito o fuerza mayor se regirá por lo establecido en las Bases de Licitación y en el contrato respectivo; en todo aquello no previsto expresamente en dichos instrumentos, se aplicará supletoriamente lo dispuesto en la normativa vigente, particularmente el artículo 45 del Código Civil chileno.
174	30-03-2026 11:24:14	El contrato puede terminarse anticipadamente si "el total de multas cursadas supera el 10% del monto total contratado". ¿El monto total contratado incluye los 3.500 UTM presupuestados para habilitación de nuevos usuarios, o solo el monto del Anexo N°3?	El monto total del contrato es de 15.500 UTM, IVA incluido, dentro del cual se encuentran comprendidos los 3.500 UTM.
175	30-03-2026 11:24:18	Favor confirmar que no se aplicarán multas mientras persista el Caso fortuito o Fuerza Mayor.	Las multas se cursarán en los supuestos previstos en las bases de licitación, de acuerdo con el procedimiento establecido en el punto A.20 de estas mismas, pudiendo el contratista presentar descargos fundados en caso fortuito o fuerza mayor, los cuales podrían eventualmente eximirlo de responsabilidad sin que se le aplique la multa.



176	30-03-2026 11:24:29	¿Se consideraría establecer un procedimiento de reclamación frente a la interposición de multas, que permita al adjudicado realizar sus descargos?	Remitirse al punto A.20. de las Bases de Licitación
177	30-03-2026 11:24:38	Favor confirmar que las multas aplicarán solo en aquellos casos que no puedan ser subsanados por el Proveedor.	Remitirse al punto A.19. y A.20. de las Bases de Licitación
178	30-03-2026 11:24:46	Favor confirmar que, en caso de no poder cumplir el proveedor con los niveles de servicio por causa imputable a dependientes del Licitante, ello se registrará en el informe mensual suscrito por ambas partes y no se aplicarán los SLA y multas.	Se confirma.
179	30-03-2026 11:25:00	Favor confirmar que, en caso de no poder cumplir el proveedor con los niveles de servicio por causa imputable a terceros ajenos a la relación contractual, ello se registrará en el informe mensual suscrito por ambas partes y no se aplicarán los SLA y multas.	Se confirma.
180	30-03-2026 11:25:11	Las multas por incidente de seguridad con exposición de datos sensibles alcanzan 500 UTM por evento confirmado, con un tope de 1 vez. ¿Qué ocurre después de ese único evento: el contrato termina automáticamente o continúa bajo otras condiciones?	Remitirse al punto A.6.5.2, letra c) y e) de las Bases de Licitación.
181	30-03-2026 11:25:11	Favor confirmar que el Licitante no cobrará multas y/o Boletas de Garantía en caso de que se encuentren recursos pendientes de resolver.	Remitirse al punto A.20. de las Bases de Licitación
182	30-03-2026 11:25:23	Las bases exigen que al término del contrato el proveedor entregue un "certificado firmado ante un Ministro de Fe" que acredite la eliminación de todos los datos personales. ¿Este requerimiento aplica también a los datos almacenados en sistemas de backup o logs de auditoría, o solo a los datos del sistema productivo?	En realidad el espíritu de esta cláusula busca que el proveedor garantice que no se guardó ningún dato personal o dato personal sensible al que haya tenido acceso durante la ejecución del contrato. Y que, por lo tanto, no hará un uso indebido de estos datos. Naturalmente que no pueden eliminar datos del productivo.
183	30-03-2026 11:25:35	La Ley 21.719 (Protección de Datos Personales) establece obligaciones para el responsable del tratamiento. En el contexto de este contrato, ¿el municipio actúa como responsable del tratamiento y el proveedor como encargado, o existe un rol compartido? ¿Se suscribirá un contrato de encargado de tratamiento adicional al contrato principal?	El Municipio actúa como responsable y el proveedor como encargado o mandatorio.
184	30-03-2026 11:25:55	Considerando que la multa es objeto de la estimación del daño que dicho incumplimiento pudiera generar al Licitante, ¿Se consideraría omitir la sección que habilita al Licitante a presentar eventuales demandas por indemnización de perjuicios?	No se acoge sugerencia

185	30-03-2026 11:26:06	¿Puede la empresa adjudicada proponer una cláusula de límite de responsabilidad por eventuales daños y perjuicios a un porcentaje del valor del Contrato o hasta un monto determinado?	No se acoge sugerencia, remitirse a la respuesta a la pregunta N°180.
186	30-03-2026 11:26:17	Con respecto a las cláusulas sobre Indemnizaciones y Liberación de Perjuicios ¿Podrá limitarse el resarcimiento de los perjuicios a aquellos que sean debidamente comprobados y atribuibles única y directamente al Proveedor?	Remitirse al punto A.9 y A.17. de las Bases de Licitación.
187	30-03-2026 11:26:29	¿Se consideraría la posibilidad de establecer un procedimiento de término anticipado, en donde la parte que se vea afectada por el fin de la relación pueda presentar sus descargos frente a la decisión?	Remitirse a lo establecido en las Bases de Licitación y a los recursos aplicables según la normativa vigente.
188	30-03-2026 11:26:38	La integración con el ERP municipal, el CRM y DocDigital son críticas para las fases 2 a 9. Si estas integraciones requieren acceso a sistemas internos del municipio, ¿bajo qué condiciones y tiempos el municipio garantiza disponibilidad de sus equipos técnicos para el proceso de levantamiento e integración?	En general los servicios ya se encuentran desarrollados. Si hubiera alguno que no se haya considerado, el tiempo que demore en desarrollarlo no será atribuido al proveedor adjudicado.
189	30-03-2026 11:26:39	En caso de término anticipado, independiente de la causal invocada ¿Serán pagados la totalidad de los servicios efectivamente prestados?	El pago procederá únicamente a los servicios efectivamente ejecutados y debidamente recepcionados conforme por la contraparte técnica, de acuerdo a lo establecido en el punto A.14.
190	30-03-2026 11:26:47	En cuanto a la sección de término anticipado, se solicita la generación de una instancia para la negociación de las mismas, con el fin de incorporar procesos de resolución entre las partes previo al término del contrato	No se acoge sugerencia
191	30-03-2026 11:26:57	¿Ante cuáles incumplimientos el licitante cobrará la Boleta de Garantía de Fiel cumplimiento del contrato?	Remitirse al punto A.2.2.3 "Casos en que se podrá hacer efectiva la Garantía" de las Bases Administrativas.
192	30-03-2026 11:27:29	¿Se consideraría establecer un procedimiento para el cobro de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento, en donde el proveedor pueda realizar descargos fundados a la decisión?	No se acoge sugerencia. No obstante, frente a la resolución fundada en virtud de la cual se hace cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento procederán los recursos establecidos en la Ley N°19.880
193	30-03-2026 11:27:36	En caso de que la multa sea menor al monto total de la Garantía de fiel cumplimiento, ¿Se devolverá el exceso cobrado?	Remitirse al último párrafo del punto A.20. de las Bases de Licitación
194	30-03-2026 11:28:08	¿Se consideraría la posibilidad de que la información que se desee tener por Confidencial sea rotulada o señalada como tal?	No se entiende la pregunta.
195	30-03-2026 11:28:17	¿Se consideraría limitar el tiempo de vigencia de la obligación de Confidencialidad a 2 años posteriores al término del contrato o 1 año posterior a la adjudicación?	No se acoge sugerencia



196	30-03-2026 11:28:29	¿El licitante consideraría obligarse en términos bilaterales respecto de las obligaciones de confidencialidad?	No se acoge sugerencia, remitirse al punto A.13. de las Bases de Licitación
197	30-03-2026 11:28:37	¿La información confidencial podrá ser destruida o devuelta a su dueño una vez terminado el proceso de licitación?	Una vez que concluya el contrato, el Proveedor deberá regresar la información de la Municipalidad que posea, custodie o controle. Luego deberá eliminar toda la información recolectada durante la ejecución del contrato.
198	30-03-2026 11:28:46	¿Es posible conservar copias de la documentación generada, en virtud de la prestación de los servicios, sólo para efectos de documentación interna, revisiones de calidad y cumplimiento normativo?	Será determinado, si corresponde, por el Supervisor de Contrato.
199	30-03-2026 11:28:55	¿Es posible incorporar la siguiente cláusula: "No se considerará información confidencial (i) Aquella que sea de público conocimiento, (ii) Aquella a la que tenga acceso el proveedor sin contravención a lo estipulado en este acuerdo (iii) Aquella que no se encuentre rotulada como tal por parte de la entidad licitante, (vi) Aquella que sea requerida por autoridad judicial y/o administrativa, estrictamente respecto de la información solicitada"?	No se acoge sugerencia
200	30-03-2026 11:29:04	Para las pruebas de concepto de los flujos solicitados, se realizarán las pruebas para todos los flujos?	Para que la oferta sea declarada admisible, el oferente deberá demostrar que la solución propuesta cumple con los tres criterios funcionales y los ocho subcriterios funcionales del Anexo N°8. Además el oferente que demuestre el requerimiento de Agente GenAI tendrá puntaje adicional como lo indica el mismo Anexo N°8.
201	30-03-2026 11:29:07	¿Se consideraría implementar una declaración por parte de la entidad licitante donde se reconozca los riesgos asociados al giro de servicios TI?	No se acoge sugerencia
202	30-03-2026 11:29:42	¿Existe posibilidad de establecer un Acta que registre las indicaciones/instrucciones verbales por parte del Administrador de Contrato/Contraparte Técnica?	No, remitirse al punto A.9. letra q) de las Bases de Licitación
203	30-03-2026 11:29:50	Favor confirmar si existe la posibilidad de emitir informes técnicos mensuales en los cuales quede constancia de las actuaciones de ambas partes.	Remitire a la respuesta a la pregunta N°202
204	30-03-2026 11:35:53	¿La Municipalidad espera que la solución corresponda a una plataforma de clase empresarial (world class), con evolución continua por parte de un fabricante, o se aceptarán soluciones desarrolladas a medida o frameworks locales?	Se aceptarán las soluciones que cumplan los criterios de evaluación técnica.

205	30-03-2026 11:36:16	¿Se considerará cumplimiento que la plataforma incluya de forma nativa mecanismos de aprobación y visación electrónica dentro de los flujos de trabajo, sin validez legal, para efectos de gestión interna de procesos?	Nativamente la plataforma puede no incluir Firma Electrónica Avanzada. Sin embargo, debe tener la capacidad de integrarse con ese tipo de firmas, como FirmaGob o el firmador HSM con el que cuenta el municipio.
206	30-03-2026 11:36:34	Para los casos que requieran firma electrónica con validez legal: ¿Se considerará cumplimiento que la solución permita la integración con proveedores especializados de firma electrónica que cumplan la normativa vigente (por ejemplo, firma electrónica avanzada), sin que esta funcionalidad sea parte nativa de la plataforma?	El diseño deberá permitir integrar servicios de firma externos mediante APIs/servicios, sin dependencia de un proveedor específico de firma. La Municipalidad ya cuenta con FirmaGob y con un firmador HSM que es provisto por una entidad certificadora.
207	30-03-2026 11:36:56	¿Los SLA y eventuales multas asociadas a continuidad operativa consideran únicamente componentes bajo control directo del proveedor (aplicación), o también incluyen la capa de infraestructura?	Sólo incluyen aquellos que sean atribuibles al proveedor adjudicado. Toda la solución propuesta es considerada como bajo control del proveedor.
208	30-03-2026 11:38:00	¿Existe una definición esperada de alcance para cada sprint (por ejemplo, horas, entregables o funcionalidades), o se espera que esta definición sea propuesta por el oferente?	Cada sprint será de 2 semanas de trabajo. Deberá contemplar, al menos: planificación del sprint, levantamiento de procesos, desarrollo y configuración, validación y pruebas, entrega y cierre del sprint, y revisión y aprobación ex-post.
209	30-03-2026 11:38:26	¿La Municipalidad cuenta actualmente con herramientas de monitoreo o analítica (por ejemplo, plataformas BI), o se espera que estas capacidades formen parte de la solución ofertada?	Favor revisar bien el punto B.3.2. y el B.8.9. donde se explican los objetivos específicos y el requerimiento funcional consultado.
210	30-03-2026 11:38:46	¿Se considerará cumplimiento mediante entrega de configuraciones, parametrizaciones e integraciones, sin acceso al código fuente del fabricante?	Sí, de proponerse una plataforma de gestión documental y BPM Low-Code/No-Code, la exigencia de entrega de código fuente se restringe exclusivamente a los scripts de integración, modelos de procesos (BPMN) y configuraciones creadas específicamente para la Municipalidad, y NO al código fuente del motor (kernel) propietario de la herramienta base.
211	30-03-2026 11:39:04	¿Se espera que la funcionalidad AgentIA sea parte nativa de la plataforma, o es válido cumplir mediante integración con soluciones de inteligencia artificial externas?	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Los modelos de lenguaje utilizados pueden ser de terceros, pero el oferente debe cumplir con las Leyes en las que se enmarca esta Licitación.
212	30-03-2026 11:39:18	¿Se espera que esta funcionalidad AgentIA esté completamente operativa en la fase inicial, o puede considerarse como una capacidad evolutiva dentro del proyecto?	Puede considerarse como capacidad evolutiva.
213	30-03-2026 11:39:58	¿Se considerará como requisito o factor evaluable que la plataforma cuente con certificaciones internacionales de seguridad de la información y cumplimiento, tales como ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27701 (protección de datos personales), u otras equivalentes, que acrediten estándares de seguridad, privacidad y operación?	Para esta licitación se evalúa positivamente que el oferente cuente con las Certificaciones ISO 27001 o SOC 2 Type II e ISO 9001. Favor ver Anexo N°4.



214	30-03-2026 11:41:39	Sobre el flujo de pago de facturas: El documento menciona que "la MLC está implementando un sistema RPA para extraer DTEs desde SII". ¿Ese RPA ya está operativo, o el SGD debe funcionar mientras el RPA no existe? ¿Cómo debe manejar el SGD la recepción de facturas en el período de transición?	El RPA se encuentra en fase de desarrollo. El proceso puede funcionar con una carga manual del documento. Los cambios pueden ir por mantenimiento evolutivo.
215	30-03-2026 11:41:51	Sobre el flujo de pago de facturas: ¿El Sistema de Gestión de Contratos (SGC) mencionado como sistema de consulta es parte del ERP Municipal o es un sistema separado? ¿Cuenta con API disponible?	El sistema de gestión de contratos está en fase de mejora, por lo que no se considera parte del alcance todavía. Sin embargo, la integración debe considerarse en el futuro.
216	30-03-2026 11:42:18	¿La Municipalidad solicita soluciones bajo modelo de licenciamiento perpetuo, con pago único por adquisición de software y costos separados por soporte y mantenimiento, considerando que la solución será implementada en infraestructura provista por el cliente?	El modelo del licenciamiento debe ser parte de la oferta. Para lo demás, favor revisar bien el punto A.14.1 y el Anexo N°3.
217	30-03-2026 11:42:19	Sobre el Flujo de Decretos P: El documento lista más de 25 tipos de decretos con firmantes distintos. ¿El municipio entregará un documento formal con todas las reglas de negocio de enrutamiento (qué tipo de decreto → qué firmante), o el levantamiento de estas reglas es parte del alcance del proyecto?	De acuerdo con la información contenida en el flujo de Decretos P adjunto en los antecedentes de la licitación, allí se describen los tipos de decretos, los firmantes asociados y el flujo correspondiente para cada caso. Sobre esa base, el Sistema de Gestión Documental derivará las firmas conforme a las reglas de negocio ya definidas. En caso de requerirse precisiones adicionales durante la implementación, estas se abordarán en coordinación con el equipo municipal dentro del marco establecido en las Bases Técnicas.
218	30-03-2026 11:42:36	Sobre el Flujo de Decretos P: La sincronización de datos con el sistema de RRHH debe ocurrir "automáticamente una vez firmado el decreto". ¿El sistema de RRHH tiene una API de escritura disponible, o solo permite consulta?	En general, esta integración será para que el SGD reciba documentos desde el Sistema de Recursos Humanos para la tramitación de decretos. O bien, que el SGD genere el documento mediante la recepción de los metadatos aplicando un plantilla definida. Siempre que se termine un flujo documental, deberá devolver el documento firmado o bien metadatos específicos (como el número de decreto) al sistema de origen.
219	30-03-2026 11:42:39	¿Se permite la participación con soluciones open source?	Se permiten las soluciones que cumplan con las especificaciones técnicas.
220	30-03-2026 11:42:57	En caso de soluciones basadas en componentes open source, ¿se exigirá que el oferente garantice soporte oficial, continuidad operativa, actualizaciones y responsabilidad directa sobre la solución completa, incluyendo eventuales vulnerabilidades o discontinuidades de los componentes utilizados?	Se exige todo lo que se encuentre en las bases de licitación.

221	30-03-2026 11:43:13	¿La solución ofertada deberá corresponder a una plataforma consolidada de mercado, con presencia internacional, roadmap de evolución definido y versiones estables?	Se permiten las soluciones que cumplan con las especificaciones técnicas.
222	30-03-2026 11:44:17	¿Se requerirá que el oferente acredite relación formal y vigente con el fabricante de la solución ofertada, incluyendo niveles de certificación, partnership o autorización para implementación, soporte y licenciamiento?	Ver modificación N°2.
223	30-03-2026 11:44:20	Sobre el Flujo de Transparencia (SAI): El proceso describe integración con el Portal de Transparencia del Consejo para la Transparencia. ¿El municipio ya tiene acceso a la API de ese portal, o el proveedor debe gestionar la obtención de credenciales de acceso?	Sí. Sin embargo se está trabajando en mejorar el servicio. Mientras el servicio no esté 100% funcional, la carga documental será manual.
224	30-03-2026 11:44:35	¿Se exigirá que la solución cuente con un roadmap activo de evolución tecnológica, incluyendo capacidades de inteligencia artificial, automatización y mejoras continuas del producto?	Se exige lo que está presente en las bases de licitación.
225	30-03-2026 11:44:42	Sobre el Flujo de Transparencia (SAI): ¿Qué significa técnicamente "rebajar SAI del indicador PMG" en el SGD? ¿Existe un sistema de indicadores PMG separado con el que el SGD deba integrarse?	Es una tarea que es parte del flujo, pero no corresponde a una tarea que se ejecuta dentro del SGD.
226	30-03-2026 11:44:59	¿Se deberá acreditar el roadmap evolutivo de la solución, incluyendo la incorporación de nuevas tecnologías y actualizaciones periódicas, respaldadas por el fabricante, debiendo el oferente presentar evidencia de versiones recientes y mejoras funcionales implementadas?	Se exige lo que está presente en las bases de licitación.
227	30-03-2026 11:45:02	Sobre el Flujo de Oficios DocDigital: El documento indica que "la gestión interna del documento se realice exclusivamente en SGD" mientras el envío final se hace desde DocDigital. ¿Cuál es la versión de la API de DocDigital disponible, y el municipio tiene documentación técnica de esa API que pueda compartir antes del cierre de ofertas?	La Municipalidad cuenta con la documentación para la integración y será entregada al proveedor adjudicado.
228	30-03-2026 11:45:23	¿El uso de funcionalidades nativas será un criterio de evaluación técnica?	Sí, se evaluará en la demostración de requerimientos funcionales esenciales, y se entenderá por funcionalidad nativa aquella característica propia e inherente de la solución ofertada, disponible en su versión estándar y plenamente operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, activación futura de módulos no incluidos en la oferta, integraciones no declaradas o configuraciones extraordinarias.

229	30-03-2026 11:45:39	¿Las soluciones basadas en módulos nativos tendrán mayor ponderación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
230	30-03-2026 11:45:43	Sobre el Flujo de Decretos Sección 1° y 2°: El documento tiene 23 páginas e incluye lógica de subsidios y nóminas bancarias. ¿El municipio puede confirmar que este es el alcance completo del flujo o podría haber variantes no documentadas que se definirían durante la implementación?	El documento publicado corresponde al alcance vigente del Flujo de Decretos Sección 1° y 2°. No obstante, según las Bases, cualquier variante o ajuste se gestionará durante la implementación mediante el Servicio de Mantenimiento Evolutivo (B.4.1.2).
231	30-03-2026 11:45:54	¿El uso de desarrollo a medida para funcionalidades estándar es excluyente?	El oferente deberá ver cómo aborda o elabora su propuesta técnica. Lo ofertado debe cumplir con todo el requerimiento técnico. Lo que se evalúa para la adjudicación se encuentra en el Anexo N°4.
232	30-03-2026 11:46:00	Sobre el Flujo de Decretos Sección 1° y 2°: El flujo menciona que el SGD debe "consultar el estado de pago" al SIM. ¿Esto implica una integración en tiempo real con el sistema bancario o solo con el SIM?	En el flujo señalado, tal como se describe en el respectivo anexo, la consulta del estado de pago se realiza en tiempo real al ERP municipal, y no corresponde a una integración directa con el sistema bancario.
233	30-03-2026 11:46:09	¿Las soluciones low-code/no-code tendrán mejor evaluación?	Es un criterio de admisibilidad.
234	30-03-2026 11:46:55	Para el diseño de los Workflows, una notación equivalente a BPMN tendrá la misma ponderación?	Sí, BPMN 2.0 o equivalente.
235	30-03-2026 11:47:10	¿Las plataformas de producto consolidado tendrán mejor calificación?	El proceso concursal favorece la madurez tecnológica de las propuestas mediante la valoración de la experiencia comprobada y la exigencia de capacidades operativas inmediatas, descartando el uso de prototipos durante las pruebas funcionales. Para un análisis completo de estos requisitos, se recomienda revisar las siguientes secciones: - Anexo N°4, Metodología y Pauta de Evaluación. - Anexo N°8, Acta de demostración de requerimientos funcionales esenciales.
236	30-03-2026 11:47:26	¿La arquitectura modular será un criterio de evaluación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
237	30-03-2026 11:47:44	¿El Agente GenAI es requisito excluyente?	En caso de ofertar esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma. Esta funcionalidad será evaluada según lo definido en el Anexo N°4.
238	30-03-2026 11:48:00	¿El GenAI en roadmap del fabricante es válido?	Si NO puede demostrar el requerimiento funcional de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°4 y N°8, entonces no tendrá puntaje.
239	30-03-2026 11:48:13	¿La demo considera funcionalidades en roadmap?	Si NO puede demostrar el requerimiento funcional de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°4 y N°8, entonces no tendrá puntaje.
240	30-03-2026 11:52:34	¿Cuáles son hoy los principales dolores operacionales en la gestión documental actual?	La solución ofertada debe apuntar a tres objetivos: (1) Digitalización de procesos; (2) Disminución del uso de papel y (3)

			Automatización de tareas documentales mediante interoperabilidad sistemas.
241	30-03-2026 11:52:53	¿Qué sistemas actuales deben integrarse obligatoriamente con el SGD?	Proveedor de Identidad: Microsoft Entra ID; ERP Municipal; Sistema CRM Municipal; Clave Única; Interoperabilidad del Estado (PISEE); DocDigital; Datos Maestros; FirmaGob; Firmador HSM. Favor leer bien las bases técnicas.
242	30-03-2026 11:53:03	¿Existe un volumen estimado de documentos y expedientes (actual y proyectado)?	No
243	30-03-2026 11:53:15	¿Cuántos usuarios concurrentes se espera manejar?	Se piden 600 usuarios para el uso constante del SGD. Sin embargo, no hay una estimación de concurrencia.
244	30-03-2026 11:53:26	¿Qué procesos municipales son prioritarios en la primera etapa?	Fase 1: Sistema Base + Flujo de Tramitación Libre + Activación 600 usuarios. Favor leer bien las bases técnicas.
245	30-03-2026 11:53:35	¿Existen KPIs definidos para medir el éxito del proyecto?	Volúmenes, tiempos de tramitación, cuellos de botella, cumplimiento de plazos, uso de firma, carga por unidad, usuarios activos, uso por módulo/proceso, tiempos de registro/cierre y tasa de rechazo/retrabajo.
246	30-03-2026 11:53:45	¿La infraestructura será provista por la Municipalidad o el oferente?	La infraestructura será provista por el Municipio.
247	30-03-2026 11:53:53	¿Existen estándares tecnológicos definidos (lenguajes, DB, cloud, etc.)?	En este caso es abierto a lo que proponga el oferente.
248	30-03-2026 11:54:04	¿Se requiere compatibilidad con algún framework o arquitectura existente?	La arquitectura deberá basarse en un modelo multicapas, considerar al menos tres ambientes: Producción, Certificación y Sandbox, permitir acceso vía navegador web actualizado e incluir mecanismos estándar de integración, analítica y gestión de datos.
249	30-03-2026 11:54:13	¿Qué niveles de disponibilidad (SLA) se esperan?	S1: primera respuesta 15 minutos, restauración 2 horas, corrección definitiva 2 días corridos, 24x7. S2: primera respuesta 60 minutos, restauración 8 horas hábiles, corrección definitiva 5 días hábiles, 8x5. S3: primera respuesta 4 horas hábiles, restauración 3 días hábiles, corrección definitiva 15 días hábiles, 8x5. RTO máximo 2 horas corridas. RPO máximo 15 minutos. Por favor leer bien el capítulo B.12 de la licitación.
250	30-03-2026 11:54:21	¿Cómo se gestionará el respaldo y recuperación (DRP)?	Frecuencia de respaldos, procedimiento de restauración, validación periódica de recuperación, respaldos periódicos cifrados y almacenados en ubicaciones seguras, y mecanismos de restauración parcial y total de los datos. Se gestionarán conforme a las políticas de continuidad operacional que se definan, considerando los niveles de criticidad definidos.

251	30-03-2026 11:54:31	¿Qué nivel de cumplimiento se exige respecto a la Ley de Protección de Datos?	Aplicar normas y procesos requeridos para el cumplimiento de la Ley N°21.719 y la Ley N°19.628, e implementar medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar la seguridad, confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia de los datos personales tratados.
252	30-03-2026 11:54:38	¿No cumplir una funcionalidad en demo es excluyente?	Por favor revisar el punto A.4.2 de las Bases de Licitación.
253	30-03-2026 11:54:43	¿Se requiere almacenamiento en territorio nacional?	No.
254	30-03-2026 11:54:52	¿Se privilegian integraciones estándar por sobre desarrollos?	La plataforma deberá interoperar utilizando estándares abiertos. Las APIs deberán estar documentadas utilizando el estándar OpenAPI 3.0 o superior.
255	30-03-2026 11:54:54	¿Qué estándares de ciberseguridad se deben cumplir (además de ISO 27001)?	Ley N°21.663, Ley N°21.719, Ley N°19.628, lineamientos de Gobierno Digital y prácticas de desarrollo seguro y arquitectura recomendadas por OWASP o similares.
256	30-03-2026 11:55:03	¿Las soluciones nativas, modulares y sin desarrollo a medida tendrán mejor evaluación?	Favor revisar bien el punto A.4.2 y los Anexos 4 y 8.
257	30-03-2026 11:55:05	¿Existen requerimientos de auditoría o trazabilidad específicos?	Registro de accesos, acciones clave de usuarios, operaciones administrativas y cambios en configuraciones; bitácoras por caso; herramientas para consulta, exportación y análisis de registros de auditoría.
258	30-03-2026 11:55:15	¿Cómo se gestionarán los accesos y perfiles de usuario?	La Municipalidad cuenta con un procedimiento para creación de accesos de usuarios y perfiles.
259	30-03-2026 11:55:21	Modelo para el diseño de flujos puede ser nativo del GD más no exactamente bpm 2?	BPMN 2.0 o equivalente.
260	30-03-2026 11:55:23	¿Qué casos requieren firma electrónica avanzada vs simple?	Depende de cada flujo.
261	30-03-2026 11:55:32	¿Se espera integración con proveedores existentes (ej: ClaveÚnica)?	Exista compatibilidad con plataformas estatales como ClaveÚnica, firma electrónica y PISEE. Además integraciones con sistemas internos del Municipio como CRM, ERP, y otros que se mencionan en las Bases Técnicas.
262	30-03-2026 11:55:36	Favor aclarar expresamente la matriz de responsabilidad del modelo autohospedado, indicando qué queda a cargo de la Municipalidad y qué queda a cargo del contratista en infraestructura, SO, BD, red, storage, backups, continuidad, ciberseguridad, monitoreo, operación e incidentes.	La infraestructura será provista por el Municipio. El proveedor deberá indicar la infraestructura que requiere la implementación de la solución propuesta, considerando los ambientes Dev, QA y Prod, y también alta disponibilidad. Sin embargo, el Uptime de la plataforma no será responsabilidad del proveedor adjudicado. Pero sí de la restauración. Favor remitirse a las Multas y a los SLA definidos.
263	30-03-2026 11:55:41	¿Se requiere firma masiva o automatizada?	Si, la plataforma debe contar con la capacidad de firmar masivamente los documentos que un usuario tenga en su bandeja.

264	30-03-2026 11:55:51	¿Cómo se gestionarán los certificados digitales?	La Municipalidad gestionará los certificados digitales necesarios para Firma Electrónica Avanzada.
265	30-03-2026 11:55:59	¿Se exige validación de identidad (biometría, OTP, etc.)?	La firma electrónica que utiliza la Municipalidad es desatendida.
266	30-03-2026 11:56:10	¿Los flujos serán definidos por la Municipalidad o por el proveedor?	Existen flujos ya definidos, los que pueden descargar de Mercado Público. Sin embargo, para los Sprints podrá haber mejoras a flujos ya implementados o implementación de nuevos flujos.
267	30-03-2026 11:56:20	¿Se espera parametrización completa (no-code)?	La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor.
268	30-03-2026 11:56:30	¿Qué nivel de complejidad tienen los flujos actuales?	El nivel de complejidad de los flujos puede revisarse en detalle en los documentos adjuntos a la licitación, donde se encuentran todos los procesos actualmente vigentes.
269	30-03-2026 11:56:30	Considerando que la infraestructura será provista por la Municipalidad, favor aclarar cómo debe interpretarse la obligación del contratista de "disponer recursos de infraestructura", y si dicha obligación se limita a definir prerequisites, sizing y arquitectura de la solución.	El proveedor deberá indicar la infraestructura que requiere la implementación de la solución propuesta, considerando los ambientes Dev, QA, Prod y alta disponibilidad. La municipalidad creará todo lo necesario para que la solución pueda ser implementada en tiempo y forma.
270	30-03-2026 11:56:37	¿Se requiere versionamiento de workflows?	El sistema deberá permitir versionar procesos y controlar la aplicación de nuevas versiones a casos nuevos, manteniendo la ejecución de casos en curso.
271	30-03-2026 11:56:49	¿Cómo se gestionarán excepciones o desvíos de proceso?	Para que lo que se encuentre fuera del alcance inicial, se definieron sprints de mantenimiento evolutivo.
272	30-03-2026 11:57:00	¿Qué casos de uso esperan priorizar con IA?	Búsqueda semántica, resumen, extracción de información, respuesta asistida, clasificación y apoyo a la gestión documental.
273	30-03-2026 11:57:08	¿Se requiere entrenamiento de modelos con datos propios?	Va a depender del tipo de documento.
274	30-03-2026 11:57:17	¿Qué nivel de explicabilidad se exige (ej: indicador de confianza)?	Indicador de confianza por campo extraído. El campo extraído tendrá un nivel de confianza de un X% (por ejemplo). El que aumentará en la medida que se entrene el modelo.
275	30-03-2026 11:57:27	¿Se permitirá uso de modelos externos (ej: LLM)?	Sí, pero siempre debe cumplir el marco normativo que rige esta Licitación en materia de Ciberseguridad, Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales.
276	30-03-2026 11:57:38	¿Existen restricciones de privacidad para uso de IA?	Sí, el mismo marco legal dentro del que se encuentra esta licitación.
277	30-03-2026 11:57:46	¿Qué volumen de datos históricos se debe migrar?	El alcance de la licitación no incluye migración de datos.
278	30-03-2026 11:57:57	¿En qué formatos se encuentran los documentos actuales?	Actualmente se encuentran en formato papel.

279	30-03-2026 11:58:06	¿Se requiere normalización o limpieza de datos?	No.
280	30-03-2026 11:58:15	¿Qué sistemas origen están involucrados?	No se entiende bien la pregunta. Favor remitirse a las bases técnicas.
281	30-03-2026 11:58:24	¿Existe catálogo documental o taxonomía definida?	No.
282	30-03-2026 11:58:31	¿Se entregará un guion específico para la demo?	El oferente debe seguir la pauta especificada en el Anexo N°8.
283	30-03-2026 11:58:38	¿Qué casos de uso deben demostrarse obligatoriamente?	Favor remitirse al punto A4.2 y a los Anexos N°4 y N°8 de las presentes bases de licitación. Ahí está bien explicado.
284	30-03-2026 11:58:48	¿Se permitirá configurar previamente el entorno?	Sí, la demostración deberá realizarse sobre una instancia operativa real de la solución ofertada, ya sea entorno productivo con datos anonimizados o tenant dedicado de demostración.
285	30-03-2026 11:58:57	¿Habrá posibilidad de aclaraciones durante la demo?	No.
286	30-03-2026 11:59:01	Favor aclarar que la obligación de eliminación al término del contrato aplica únicamente a copias, respaldos, repositorios, credenciales y accesos bajo control del proveedor, y no a la información alojada en infraestructura municipal que permanezca bajo control de la Municipalidad.	En realidad el espíritu de esta cláusula busca que el proveedor garantice que no se guardó ningún dato personal o dato personal sensible al que haya tenido acceso durante la ejecución del contrato. Y que, por lo tanto, no hará un uso indebido de estos datos. Naturalmente que no pueden eliminar datos del productivo.
287	30-03-2026 11:59:05	¿Se entregará un guion específico para la demo?	El oferente debe seguir la pauta especificada en el Anexo N°8.
288	30-03-2026 11:59:16	Favor acotar el alcance de la obligación de integrarse con nuevos sistemas sin costo adicional, indicando límites razonables de cantidad, complejidad, criticidad, esfuerzo y dependencias técnicas de terceros.	En general las integraciones será para inyectar documentos con ciertos metadatos según el proceso que siga el documento. Luego la devolución del documento ya firmado al sistema de origen. Puede haber casos más específicos, pero dependiendo del alcance se abordarán como mantenimiento evolutivo.
289	30-03-2026 11:59:16	¿Se permitirá configurar previamente el entorno?	Si la pregunta hace referencia a la Demostración. Sí, se puede preparar previamente el entorno.
290	30-03-2026 11:59:27	¿Cuántas firmas en promedio tendrá un documento	El número de firmas por documento varía según el tipo de documento. Esta información se encuentra detallada en cada uno de los flujos adjuntos en los antecedentes de la licitación. Asimismo, conforme a lo establecido en el punto B.8.8 'Firma electrónica (simple/avanzada, evidencias, visación)', el sistema debe soportar obligatoriamente flujos con uno o múltiples firmantes, tanto en modalidad secuencial como paralela.

291	30-03-2026 11:59:31	Favor precisar el mecanismo oficial de acceso a datos que deberá habilitar el proveedor , así como la distribución de responsabilidades de seguridad y soporte sobre dicho acceso considerando que Favor aclarar si las multas por incidentes de seguridad, indisponibilidad, restauración, RTO y RPO serán aplicables cuando la causa raíz sea atribuible a infraestructura, redes, identidades o servicios provistos y administrados por la Municipalidad o por terceros de su dependencia.	El acceso a los datos podrá realizarse a través de APIs, vistas de solo lectura, réplicas de datos, exportaciones programadas u otros mecanismos equivalentes, auditables, autenticados y alineados con buenas prácticas de seguridad de la información. Esto se podrá acordar entre las partes una vez iniciado el servicio. Sobre las multas, y aunque siempre está la posibilidad de apelar, sólo se aplicarán en la medida que sean atribuibles al Proveedor.
292	30-03-2026 11:59:35	¿Qué entregables serán obligatorios para la aceptación de implementación?	Las implementaciones solicitadas aprobadas y en productivo, la documentación respectiva y las capacitaciones respectivas. Esto no exime al proveedor de ninguna otra obligación de las bases de licitación.
293	30-03-2026 11:59:45	¿Cuáles son las integraciones mínimas obligatorias que deben estar operativas en el go-live y cuáles podrán implementarse en fases posteriores?	SSO con Microsoft Entra ID para el login, FirmaGob y Firmador HSM, ambos para firma electrónica avanzada. Las demás integraciones son propias de los procesos respectivos.
294	30-03-2026 11:59:47	Favor aclarar si las multas por incidentes de seguridad, indisponibilidad, restauración, RTO y RPO serán aplicables cuando la causa raíz sea atribuible a infraestructura, redes, identidades o servicios provistos y administrados por la Municipalidad o por terceros de su dependencia.	Las multas aplicarán sólo cuando sean atribuibles al Proveedor.
295	30-03-2026 11:59:53	Cual es el volumen mensual estimado de expedientes y firmas?	No hay una estimación de documentos a tramitar. Pero considere que la infraestructura y las firmas digitales son de costo Municipal.

CHRISTIAN
OSVALDO
HURTADO ARAYA

Firmado digitalmente por
CHRISTIAN OSVALDO
HURTADO ARAYA
Fecha: 2026.04.15
09:53:20 -04'00'

CHRISTIAN HURTADO ARAYA

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

DEPTO. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

