

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
MTV/ MSA/ KYC

MTV/ MSA/ KYC

MAT.: Dispone modificaciones a las bases de licitación y aprueba respuestas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para la **"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM"**, ID N°2345-55-LR26 del portal www.mercadopublico.cl.

DECRETO SECC. 1ª N° 1415,

LAS CONDES, 27 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°1045 de fecha 25 de marzo de 2026, aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública para la **"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM"**, ID N°2345-55-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 22 de abril de 2026.

DECRETO:

1. **MODIFÍCASE** las Bases de Licitación Pública para la **"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM"**, ID N°2345-55-LR26, del portal www.mercadopublico.cl, aprobadas mediante Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1045 de fecha 25 de marzo de 2026, en el siguiente sentido:

103629

OFICINA DE PARTES



Handwritten signature

Seba

Modificación N°1:

- En relación con la Fase 5 "Atención Centros de SPA", originalmente asociada a Centros Deportivos, se modificará lo siguiente:

1. En el punto **A.6.4.2 Inicio de la implementación y duración del servicio**, se reemplaza la siguiente frase del cuadro Fases 2 al 5:

Donde dice:

Fase 5	Centros Deportivos SPA	Dentro del plazo ofertado en el Anexo N°11.
--------	------------------------	---

Debe decir:

Fase 5	Talleres	Dentro del plazo ofertado en el Anexo N°11.
--------	----------	---

2. En el punto **B.3.2 Objetivos Específicos**, se reemplaza el siguiente párrafo:

Donde dice:

"Implementar flujos de trabajo estandarizados para los procesos priorizados (Subsidios, Subvenciones, Permiso de Circulación, Veterinaria Municipal y Centros de SPA), asegurando control de estados, auditoría y gestión de tiempos."

Debe decir:

"Implementar flujos de trabajo estandarizados para los procesos priorizados (Subsidios, Subvenciones, Permiso de Circulación, Veterinaria Municipal y Talleres), asegurando control de estados, auditoría y gestión de tiempos."

3. En el punto **B.4.1 Alcance del Servicio**, se reemplaza el siguiente párrafo:

Donde dice:

"Este servicio contempla, al menos, los siguientes componentes generales:

1. Implementación inicial de cinco proyectos/procesos municipales priorizados, cada uno con su flujo definido:

- Entrega de Subsidios.
- Entrega de Subvenciones.
- Permiso de Circulación.
- Servicios de la Veterinaria Municipal.
- **Servicios Centros de SPA."**

Debe decir:

"Este servicio contempla, al menos, los siguientes componentes generales:

1. Implementación inicial de cinco proyectos/procesos municipales priorizados, cada uno con su flujo definido:

- Entrega de Subsidios.
- Entrega de Subvenciones.
- Permiso de Circulación.
- Servicios de la Veterinaria Municipal.
- **Talleres."**

4. En el punto **B.4.2.5 Fase 5 "Atención Centros de SPA"** se reemplaza el siguiente párrafo:



Donde dice:

"El servicio de inscripción a centros deportivos municipales es el encargado de gestionar el acceso de los vecinos a los planes disponibles en los recintos comunales, facilitando la contratación, administración y seguimiento de sus servicios deportivos y de bienestar. Su objetivo es asegurar una gestión ordenada, transparente y accesible, promoviendo la participación en actividades deportivas y el uso eficiente de la infraestructura municipal. Atiende una demanda orientada a la contratación de planes, control de asistencias, gestión de beneficios y acceso a información relevante para los usuarios.

Ámbitos de gestión y funciones principales:

- Registro y autenticación de usuarios: Creación y validación de identidad.
- Contratación de planes: Selección, suscripción y renovación de servicios.
- Gestión de beneficios: Aplicación de descuentos asociados a Tarjeta Vecino u otros.
- Control de acceso y asistencias: Integración con sistemas de ingreso a recintos.
- Consulta y seguimiento: Visualización de estado de planes, historial y documentos.

Las funciones del servicio se articulan mediante el proceso de inscripción y gestión de planes, el cual integra las distintas prestaciones asociadas a los centros deportivos, incluyendo servicios orientados al bienestar. Este proceso se ejecuta a través del Portal Vecino, permitiendo centralizar la interacción en una única plataforma e integrándose con sistemas internos y externos para asegurar la trazabilidad, consistencia de la información y una experiencia de usuario eficiente.

El detalle del proceso se adjunta como archivo "pdf" junto a estas bases de licitación."

Debe decir:

"Servicio de inscripción a talleres que se realizan en centros comunitarios y juntas de vecinos. La sección de Talleres es responsable de gestionar la postulación y participación en los talleres recreativos que ofrece el municipio.

Su objetivo es asegurar una gestión ordenada, transparente y adecuada a las necesidades de los vecinos, promoviendo actividades de recreación que mantengan activa a la comunidad. Atiende una demanda variada, de acuerdo con la cartera de talleres disponible, gestionando cupos y criterios de participación según las características y requisitos de cada taller.

Ámbitos de gestión y funciones principales:

- Registro y autenticación de usuarios: creación y validación de identidad.
- Gestión de beneficios: aplicación de descuentos asociados a Tarjeta Vecino u otros beneficios disponibles.
- Consulta y seguimiento: visualización del estado de inscripción, historial de participación y documentos asociados.
- El proceso de Talleres se adjunta en formato PDF al presente documento de aclaraciones.

El detalle del proceso se adjunta como archivo "pdf" junto a estas bases de licitación."

5. En el punto **Anexo N°3**, se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

5)	Centros Deportivos SPA	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
----	------------------------	--------------------	---	-----	--------------------

Debe decir:



5)	Talleres	_____ UTM, sin IVA	1	N/A	_____ UTM, sin IVA
----	----------	--------------------	---	-----	--------------------

6. En el punto **Anexo N°11**, se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

5	Atención Centros de SPA	
---	-------------------------	--

Debe decir:

5	Talleres	
---	----------	--

Modificación N°2:

- Incorpórese en el punto **4.2 Oferta Técnica** lo siguiente:

<p>Certificado de Partnership o similar</p>	<p>“Certificado de Partnership o similar”</p> <p>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.</p> <p>En caso de ofrecer la solución de un tercero y no presentar el debido certificado, la oferta será declarada inadmisibile.</p> <p>Para aquellos oferentes que no propongan la solución de un tercero, no será necesario este certificado.</p>
--	---

Modificación N°3:

- En relación a las **preguntas N°9 y N°11**, asociadas a las certificaciones del oferente. Se modifica lo siguiente:

1. En el punto **A.4.2. Oferta Técnica, Anexo N°9**: se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

<p>Anexo N°9</p>	<p>“Certificaciones del Oferente”. Para validar este criterio de evaluación, el oferente deberá adjuntar los certificados solicitados como parte de su oferta técnica. Estos certificados deberán contar con un código de verificación que permita a la comisión evaluadora validar lo informado. Los certificados son los siguientes:</p> <p>Certificaciones ISO 27001 o SOC 2 TYPE II. La certificación/informe deberá corresponder al oferente y/o al servicio y su alcance deberá incluir, al menos, la operación, soporte y gestión de seguridad de la plataforma ofrecida (o del servicio que la soporta), incluyendo procesos de gestión de incidentes y control de accesos.</p>
------------------	--



	<p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora/auditora y vigencia.</p> <p>Certificación ISO 9001. La certificación deberá corresponder al oferente y/o al servicio de implementación y soporte, y su alcance deberá incluir procesos de gestión de calidad aplicables a implementación, soporte, mantenimiento y gestión de cambios.</p> <p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, no será considerada en la evaluación.</p>
--	---

Debe decir:

<p>Anexo N°9</p>	<p>“Certificaciones del Oferente”</p> <p>Para validar este criterio de evaluación, el oferente deberá adjuntar los certificados solicitados como parte de su oferta técnica. Dichas certificaciones podrán corresponder al oferente, a la solución propuesta y/o al fabricante de la solución ofrecida.</p> <p>Los certificados deberán contar con un código de verificación que permita a la comisión evaluadora validar la información declarada. Las certificaciones requeridas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 27001 o informe SOC 2 Type II. <p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia. El certificado o informe debe incluir código de verificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 9001. <p>Evidencia requerida:</p> <p>Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia. El certificado o informe debe incluir código de verificación.</p> <p>En caso de que se omita o no se presente debidamente el presente formulario, este no podrá ser solicitado de conformidad a lo señalado en el punto A.4.6., evaluándose dicho criterio con 0 puntos. Asimismo, en caso de que no se presenten los antecedentes de respaldo solicitados, no será considerada en la evaluación.</p> <p>Adicionalmente, en caso de que los certificados presentados no cuenten con el código de verificación, la comisión</p>
------------------	---

Handwritten initials



Handwritten mark


	<i>evaluadora asignará 0 puntos según corresponda para este criterio de evaluación.</i>
--	---

2. En el punto 3.2 **Certificaciones correspondiente al Anexo N°4**, se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

Certificación / Estándar	Alcance mínimo exigido (verificador)	Evidencia requerida	Puntajes	
			Sí cumple	No cumple
ISO/IEC 27001 o SOC 2 Type II	La certificación/informe deberá corresponder al oferente y/o al servicio y su alcance deberá incluir, al menos, la operación, soporte y gestión de seguridad de la plataforma ofrecida (o del servicio que la soporta), incluyendo procesos de gestión de incidentes y control de accesos.	Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente (período auditado), indicando alcance (scope), entidad certificadora/auditora y vigencia.	6	0
ISO 9001	La certificación deberá corresponder al oferente y/o al servicio de implementación y soporte, y su alcance deberá incluir procesos de gestión de calidad aplicables a implementación, soporte, mantenimiento y gestión de cambios.	Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia.	2	0

Debe decir:



Certificación / Estándar	Alcance mínimo exigido (verificador)	Evidencia requerida	Puntajes	
			Sí cumple	No cumple
ISO/IEC 27001 o SOC 2 Type II	Para validar este criterio de evaluación, el oferente deberá adjuntar los certificados solicitados como parte de su oferta técnica. Dichas certificaciones podrán corresponder al oferente, a la solución propuesta y/o al fabricante de la solución ofrecida.	Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia. El certificado o informe debe incluir código de verificación.	6	0
ISO 9001	Los certificados deberán contar con un código de verificación que permita a la comisión evaluadora validar la información declarada	Certificado ISO 9001 vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia. El certificado o informe	2	0

		debe incluir código de verificación.		
--	--	--------------------------------------	--	--

Modificación N°4:

- En relación con la **pregunta N°16**, y respecto de la frase **“Sumatoria de los ítems 1 al 5”** contenida en el **Anexo N°11**, se incorpora la siguiente aclaración:

“El plazo total para la implementación de las Fases 1 a 5 no podrá exceder los 180 días hábiles, contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación.”

Para efectos de la propuesta, el oferente deberá indicar el tiempo estimado de ejecución de cada fase, así como un plazo total de implementación, entendiéndose que este último no corresponde necesariamente a la suma aritmética de los plazos individuales, dado que las fases podrán ejecutarse de manera paralela o no secuencial.

Las fases podrán ejecutarse de manera paralela y/o no secuencial, siempre que se respete el plazo total máximo de 180 días hábiles y que dicha ejecución permita implementar los flujos requeridos.”

Comprendiéndose el Anexo N°11:

Plazo total ofertado para la implementación total	<hr style="width: 10%; margin: 0 auto;"/> Días hábiles <i>(máximo 180 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio de implementación)</i>
---	--

Modificación N°5:

- En relación con la pregunta N°20, asociada al punto **B.7.6 “Configuración sin programación”** de las Bases de Licitación, se modifica lo siguiente:

Donde dice:

“B.7.6 Configuración sin programación

La plataforma deberá permitir que el Municipio gestione componentes funcionales sin depender exclusivamente del proveedor, asegurando autonomía y agilidad. Como mínimo se requiere:

- Diseñador gráfico de flujos (workflow) que permita modelar, ajustar y desplegar procesos sin desarrollo a medida.*
- Constructor de formularios y pantallas mediante interfaces visuales que permitan agregar campos, reglas de negocio, validaciones, catálogos y secciones.*
- Configuración de reglas de automatización, incluyendo asignación de tareas, envío de notificaciones, creación de casos y derivaciones automáticas.*



- *Gestión de catálogos y datos maestros a través de interfaces administrativas, con control de versiones y auditoría.*
- *Capacidad de extensión mediante APIs, permitiendo integrar módulos externos sin afectar el núcleo de la solución.*
- *Restricciones claras sobre qué elementos requieren desarrollo especializado, para evitar dependencias no justificadas.*

Esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma, lo que se entiende como aquella característica propia de la solución ofertada o parte de la misma suite, disponible en su versión ofertada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.”

Debe decir:

“B.7.6 Configuración low-code/no-code

La plataforma deberá contar con herramientas de configuración funcional de tipo low-code, que permitan al Municipio construir, ajustar y administrar componentes funcionales de la solución mediante interfaces visuales y parametrización, sin requerir desarrollo especializado para cada cambio. Como mínimo, deberá considerar:

- *Creación, modificación y administración de formularios mediante interfaces visuales.*
- *Configuración de pantallas, secciones, pestañas, vistas y componentes de despliegue de información.*
- *Incorporación, edición y parametrización de campos de datos, incluyendo tipos, obligatoriedad, formato y comportamiento.*
- *Definición de validaciones, reglas de presentación, dependencias entre campos y condiciones de visibilidad.*
- *Gestión de catálogos, listas de valores y datos maestros mediante interfaces administrativas.*
- *Configuración de componentes de captura de información y otros elementos funcionales asociados a la operación de la solución.*
- *Parametrización de ciertos comportamientos funcionales vinculados a los procesos, siempre que no impliquen desarrollo especializado.*

Esta funcionalidad deberá ser nativa de la plataforma, lo que se entiende como aquella característica propia de la solución ofertada o parte de la misma suite, disponible en su versión ofertada y operativa al momento de la demostración, sin requerir desarrollos adicionales, personalizaciones futuras, adquisición de módulos no incluidos en la oferta, ni integración obligatoria con herramientas de terceros no declaradas expresamente en la propuesta técnica.”

Modificación N°6:

- En relación con la pregunta N°37, asociada a la **Fase 1 “Configuración base del CRM y flujo de Subsidios” (B.4.2.1)**, se agrega que:

“No se considera la implementación de la integración con el Portal Vecino en dicha fase. Estas integraciones serán abordadas posteriormente como parte del mantenimiento evolutivo, mediante sprints, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación.”

Modificación N°7:

- En relación con la pregunta N°55, se corrige en el **Anexo N°7**, el texto referido a la exigencia de experiencia, quedando de la siguiente forma:

*“La experiencia declarada deberá corresponder a proyectos de **implementación de Sistemas CRM**, cuya implementación haya sido ejecutada de manera efectiva y exitosa. No será requisito que el contrato se encuentre totalmente finalizado, siempre que se acredite la implementación satisfactoria del sistema.”*

Modificación N°8:

- En relación con la pregunta N°68, se señala el enlace a la documentación asociada a la integración con CONASET.

https://docs.google.com/document/d/1njvAJ_GG9EaE1skgOW4D_mKo67IkNPE-94FMIEg5JGc/edit?tab=t.0

Modificación N°9:

- En relación con el **punto A.1.3. “Cronograma licitación”** de las bases administrativas:

Donde dice:

<p>Fecha y hora de presentación, monto y vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta.</p>	<p>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.</p>
--	---

Debe decir:

<p>Fecha y hora de presentación, monto y vigencia de la Garantía de seriedad de la oferta.</p>	<p>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 hasta el día 09 de septiembre de 2026.</p>
--	--

Modificación N°10:

- En relación con el **Anexo N°8**, se modifica el **3.1 Criterios Inadmisibilidad.**

Donde dice:

<p>Configuración low-code/no-code</p>	<p>Formulario sin código</p>	<p>Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar o modificar formularios de ingreso de casos, expedientes o solicitudes mediante</p>
---------------------------------------	------------------------------	---



		<i>herramientas de parametrización, sin requerir programación.</i>
	<i>Reglas sin código</i>	<i>Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar reglas de asignación o derivación de casos, documentos o tareas mediante parámetros o reglas de negocio, sin requerir programación.</i>

Debe decir:

<i>Configuración low-code/no-code</i>	<i>Formulario sin código</i>	<i>Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite configurar o modificar formularios de ingreso de casos, expedientes o solicitudes mediante herramientas de parametrización, sin requerir programación.</i>
	<i>Creación o modificación de pantallas</i>	<i>Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite crear, configurar o modificar pantallas, vistas, secciones o componentes funcionales de la interfaz mediante herramientas low-code o no-code, sin requerir programación para cambios habituales.</i>

2. En todo lo demás se mantienen vigentes las Bases de Licitación aprobadas en el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1045 de fecha 25 de marzo de 2026.
3. **APRUÉBASE** las respuestas a las preguntas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para la **"IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA CRM"**, ID N°2345-55-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	Respuesta
1	26-03-2026 20:36:52	Se supone que Mercado Público es una plataforma que da oportunidades de negocios a empresas de todos los tamaños y, particularmente, busca fomentar la participación del segmento de "Empresas de Menor Tamaño". En ese contexto, ¿qué propósito tiene el definir una garantía de Seriedad de la Oferta por ciento veinte millones de pesos, a la cuál, empresas como la nuestra, que tiene una facturación anual similar a eso, no	Remitirse al punto A.2.1 de las bases de licitación y el artículo 11 de la Ley N° 19.886 y artículo 52 del reglamento.




		pueden acceder?¿Es esta una licitación sólo pensada para Empresas de Gran Tamaño?, si es así, ¿es correcto que esta licitación se gestione a través de esta plataforma? por que, en ese contexto, será pública, pero está dirigida a un porcentaje menor de empresas competentes técnicamente para participar	
2	02-04-2026 11:00:19	Se solicita al organismo indicar si se realizó una consulta al mercado para la determinación del valor estimado de la solución. En caso afirmativo, existe un ID relacionado al proceso?	Sí, se realizó una consulta económica al mercado para la determinación del valor estimado de la solución. El proceso corresponde al ID N° 3338-49-RFI25.
3	02-04-2026 11:00:26	Se solicita aclarar cómo fue determinado el valor estimado de la solución. Específicamente, indicar si se realizó una consulta al mercado, y en tal caso, detallar el proceso, criterios y fuentes utilizadas para dicha estimación.	Se realizó una consulta económica al mercado para la determinación del valor estimado de la solución. El proceso corresponde al ID N.º 3338-49-RFI25.
4	02-04-2026 11:54:35	Respecto al Diseñador gráfico de flujos solicitado en el punto B.7.5: ¿Se refiere el Municipio a una interfaz de modelado tipo lienzo (canvas drag-and-drop) que genere lógica de ejecución, o se considera válido un motor de reglas visual basado en la configuración de pasos, estados y transiciones mediante formularios de administración avanzados?	Sí, se refiere a una interfaz de modelado tipo lienzo. Ver punto B.7.5 de las bases técnicas.
5	02-04-2026 11:55:37	¿Cuál es el alcance del Versionamiento y posibilidad de Rollback para los workflows? ¿Se requiere que la plataforma permita revertir la definición lógica del proceso a una versión anterior (versionamiento de configuración) o se	Respecto del alcance de "Versionamiento y posibilidad de Rollback" de los workflows, se precisa que el requerimiento se refiere al versionamiento de la definición lógica y parametrización del



		refiere a la capacidad de revertir transacciones y estados de casos ya ejecutados (rollback de datos)?	proceso (workflow configuration versioning), de modo que la plataforma permita mantener historial de versiones, identificar la versión vigente y, si corresponde, restaurar una versión anterior de la configuración del flujo.
6	02-04-2026 11:56:14	En relación con la Interacción con otros sistemas (B.7.5): ¿Se requiere que el motor de workflow cuente con un conector genérico nativo para invocar servicios REST/JSON de terceros como un paso más dentro del flujo, sin necesidad de desarrollo de código adicional? De ser así, ¿el Municipio proveerá las definiciones OpenAPI/Swagger de los sistemas legados para validar esta capacidad durante la demostración presencial?	La plataforma debe tener capacidades de integración que puedan ser invocadas desde los workflow.
7	02-04-2026 11:56:33	Sobre el Constructor de formularios y pantallas (B.7.6): ¿Se permite que el oferente entregue pantallas pre-configuradas y optimizadas para los 5 procesos priorizados (Subsidios, PCI, etc.) basadas en su experiencia World Class, permitiendo que el Municipio solo realice ajustes menores (agregar/quitar campos), o se exige que la totalidad de las interfaces sean construidas desde cero mediante la herramienta visual durante la implementación?	Se permite la configuración, modificación y ajuste de formularios y pantallas sin programación, mediante herramientas visuales de administración, conforme a lo establecido en el punto B.7.6 Configuración sin programación de las Bases de Licitación.
8	02-04-2026 11:57:44	Se permite la configuración, modificación y ajuste de formularios y pantallas sin programación, mediante herramientas visuales de administración.	Se permite la configuración, modificación y ajuste de formularios y pantallas sin programación, mediante herramientas visuales de administración, conforme a lo



			establecido en el punto B.7.6 Configuración sin programación de las Bases de Licitación.
9	02-04-2026 11:58:27	¿Se acepta como evidencia válida para el criterio ISO 27001 / SOC 2 Type II una certificación vigente del proveedor de infraestructura SaaS subyacente (ej: Azure, AWS, GCP) sobre el cual opera la plataforma ofrecida, aunque la empresa oferente no tenga la certificación directamente a su nombre?	Remítase a lo señalado en la Modificación N°3.
10	02-04-2026 11:58:41	Si la certificación ISO 27001 o SOC 2 Type II se encuentra actualmente en proceso de auditoría activa, ¿se acepta una carta oficial emitida por el organismo certificador acreditado que indique la fecha de inicio de la auditoría y el plazo estimado de obtención del certificado?	No, sólo se acepta Certificado ISO 27001 vigente o informe SOC 2 Type II vigente, indicando alcance (scope), entidad certificadora y vigencia. De todas formas, revise la Modificación N°3.
11	02-04-2026 11:58:55	¿La certificación ISO 27001 o SOC 2 Type II debe corresponder específicamente al oferente (empresa implementadora), al fabricante o propietario de la plataforma CRM, o puede corresponder a cualquiera de ambos, siendo declarado expresamente en la propuesta?	Remítase a lo señalado en la Modificación N°3.
12	02-04-2026 11:59:25	Para el criterio 3.1 Listado de Proyectos, ¿la exigencia de que sean proyectos con la Tecnología ofrecida implica que deben haberse implementado exactamente la misma plataforma CRM (mismo producto/vendor), o se acepta	Experiencia del oferente en la implementación efectiva y exitosa de proyectos de Sistemas de Gestión Relación con el Vecino (CRM) ejecutados desde el 01 de enero de 2020. Proyectos



		experiencia en implementaciones de CRM de similares características funcionales aunque sea de distinto fabricante?	realizados anteriormente con la Tecnología ofrecida.
13	02-04-2026 11:59:43	Para el criterio 3.5 Agente de Inteligencia Artificial (GenAI), la evaluación contempla una demostración según el Anexo N°8. ¿Esta demostración se realizará sobre el ambiente de producción de la plataforma CRM ofertada o se acepta un ambiente de sandbox/staging con datos de prueba representativos? ¿Cuánto tiempo se asigna para la demostración de GenAI?	Sí, el ambiente puede preconfigurarse previamente a la demostración. La demostración completa tiene un máximo de 90 minutos. Para mayor detalle, ver punto A.4.2 y Anexo N°8 de las Bases de Licitación.
14	02-04-2026 12:00:01	Para el criterio 3.3 Competencias del equipo propuesto, ¿las certificaciones individuales (PMP, Scrum, ITIL, etc.) deben estar vigentes al momento del cierre de ofertas, o es suficiente que estén vigentes al inicio del contrato?	Las certificaciones de los profesionales deberán estar vigentes al cierre de la licitación y durante toda la duración del contrato.
15	02-04-2026 12:00:29	Para el criterio 3.3 Competencias del equipo propuesto, ¿Se acepta que un mismo profesional cubra más de un rol del equipo?	Si siempre y cuando se pueda demostrar que las cargas de trabajo y dedicación lo permiten. De todas formas, de cumplir con el equipo mínimo solicitado en las bases.
16	02-04-2026 12:00:57	El criterio 3.4 evalúa el plazo de implementación total como sumatoria de ítems 1-5. Dado que el punto B.4.2 indica que se podrá trabajar paralelamente en la implementación de las fases, ¿el plazo se mide como la sumatoria secuencial de días de cada fase, o como el tiempo calendario total desde el inicio hasta la	Remítase a lo señalado en la Modificación N°4.



		entrega de la última fase considerando ejecución en paralelo?	
17	02-04-2026 12:01:13	Respecto a las integraciones con sistemas legados (COBOL, Visual Basic, bases de datos jerárquicas del municipio), ¿la Municipalidad proveerá documentación técnica de las interfaces o APIs disponibles antes del cierre de ofertas, o el proveedor debe contemplar el levantamiento técnico completo como parte del alcance a su costo?	Sí, existe documentación para la integración con los distintos sistemas. La que será entregada al proveedor adjudicado.
18	02-04-2026 12:02:53	Respecto a la presentación de la Oferta Técnica detallada en el punto A.4.2, se solicita aclarar si los oferentes deben adjuntar, adicionalmente a los Anexos N°7, 9, 10 y 11, un documento descriptivo detallado que aborde la metodología de implementación, la arquitectura de la solución SaaS y la descripción funcional de los módulos y del Agente GenAI.	Favor revisar bien el punto A4.2 Oferta Técnica de las bases de licitación.
19	02-04-2026 12:05:44	En relación con los niveles de servicio exigidos en el punto B.11 (SLA) y la responsabilidad del proveedor ante incidentes de ciberseguridad: ¿Considerará el Municipio otorgar puntaje en la oferta técnica a los oferentes que acrediten ser Operadores de Importancia Vital (OIV) considerando la entrada en vigencia de la Ley N° 21.663 (Ley Marco de Ciberseguridad).	Favor revisar bien el Anexo N°4.



20	02-04-2026 12:10:13	Respecto al Diseñador gráfico de flujos (B.7.6), ¿se considera aceptable una interfaz administrativa basada en la configuración visual de estados, transiciones y reglas de negocio mediante paneles de selección y lógica booleana parametrizable? Se consulta esto bajo la premisa de que este método garantiza una mayor estabilidad del núcleo SaaS y evita errores de lógica que suelen ocurrir en herramientas de dibujo libre.	Remítase a lo señalado en la Modificación N°5.
21	02-04-2026 12:11:03	¿El API Gateway municipal que conecta con los Maestros de Vecinos y Direcciones soporta el protocolo de autenticación mediante ClaveÚnica para la delegación de permisos, o el CRM debe gestionar su propia base de usuarios federada con Microsoft Entra ID de forma independiente?	El método de autenticación para los servicios del API Gateway, serán entregados al proveedor adjudicado junto con la documentación necesaria para que se puedan realizar correctamente las integraciones. El CRM, por otra parte, debe integrarse con Entra ID para el login de funcionarios municipales que ingresarán o gestionarán casos.
22	02-04-2026 12:12:08	Respecto a la notificación de incidentes (B.10.3.1), ¿el Municipio cuenta con un equipo de respuesta ante incidentes (CSIRT Municipal) con el cual el SOC del proveedor deba interoperar, o la comunicación de incidentes de un proveedor OIV debe canalizarse directamente a través del CSIRT Nacional informando simultáneamente al ITS?	Sí, cuenta con un equipo y la información debe ser simultánea .
23	02-04-2026 12:12:33	Considerando que el Municipio exige estándares de Clase Mundial y cumplimiento de la Ley N° 21.663, ¿se otorgará puntaje adicional o se considerará como criterio de desempate a aquellos oferentes que	Favor revisar bien el Anexo N°4.



		<p>acrediten ser Operadores de Importancia Vital (OIV) por la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI)? El estatus OIV implica una fiscalización estatal de la resiliencia y ciberseguridad que supera el alcance de una certificación privada ISO 27001.</p>	
24	02-04-2026 12:12:54	<p>Sobre el punto B.4.7.3 (Código Fuente): Dado que la solución solicitada es modalidad SaaS (World Class), ¿se confirma que la entrega de código fuente se limita exclusivamente a los desarrollos específicos (customizations) realizados para el Municipio, resguardando la propiedad intelectual del código Core o base de la plataforma del proveedor?</p>	Sí, se confirma.
25	02-04-2026 13:15:34	<p>"Confirmar si todos los siguientes alcances deben ser considerados para la primera fase, o existe alguno que puede ser implementado posterior al plazo inicial de 40 día hábiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Integración con Portal de Vecinos - Integración con sistemas maestros de la municipalidad - Integración con Gestor Documental - Integración con Central Telefónica - Habilitación de canales digitales (chat, whatsapp, redes sociales)" 	<p>La Fase 1 considera la configuración base del CRM, Subsidios y la activación de 400 usuarios, con el objetivo de poner en operación un CRM funcional integrado al Portal Vecino. Esta fase incluye la habilitación del ingreso de vecinos, la definición de perfiles de funcionarios, notificaciones, seguimiento de trámites, gestión documental, reportes mínimos y las integraciones necesarias para la operación desde una plataforma única, conforme al alcance definido en las bases</p>
26	02-04-2026 13:16:38	<p>Se espera tener un Go Live tipo Big bang con los 400 usuarios una vez completado el plazo inicial de 40 días hábiles, o resulta posible proponer una</p>	<p>El servicio debe habilitarse con la Fase 1: Configuración base del CRM, Subsidios y Activación de 400 usuarios, dentro del plazo ofertado en el Anexo N°11, el cual</p>



		salida por fases por funcionalidad y/o grupo de usuarios?	no podrá exceder los 40 días hábiles contados desde la fecha de inicio del servicio.
27	02-04-2026 13:16:49	Cual es el horario esperado para la operación de la plataforma en regimen por parte de Municipalidad? se tiene una jornada de trabajo definida para los usuarios de la municipalidad?	La plataforma debe estar disponible 24/7
28	02-04-2026 13:17:07	Las bases indican un SLA S1 con tiempo de respuesta de 15 minutos con atención 24x7. Se tiene considerado de parte de la municipalidad una contraparte de operación de la plataforma con dedicación 24x/	No, el SLA S1 con atención 24x7 corresponde a una obligación del proveedor.
29	02-04-2026 13:17:15	La municipalidad posee actualmente una central telefónica que deberá ser integrada con el CRM o se espera que la solución considere la implementación desde cero de la central telefónica integrada?	La Municipalidad cuenta con una Central Telefónica. Esto trabajos serán coordinados con el proveedor adjudicado en el tiempo que la Municipalidad lo estime y utilizando los Sprints de Mantenimiento Evolutivo.
30	02-04-2026 13:17:23	En caso de requerir integración con central telefónica existente, por favor indicar capacidades de integración disponibles para conectar a CRM	La documentación se entregará al proveedor adjudicado y los trabajos serán coordinados en el tiempo que la Municipalidad lo estime y utilizando los Sprints de Mantenimiento Evolutivo.
31	02-04-2026 13:18:07	Actualmente se tiene definido un modelo de atención de tipo IVR o se espera definir durante la implementación del CRM?	Se espera definir durante la implementación.
32	02-04-2026 13:18:14	Indicar número de usuarios requeridos para la Central telefónica	Se estima inicialmente un total de 15 usuarios para la Central Telefónica. No obstante, dicho número podrá variar según las

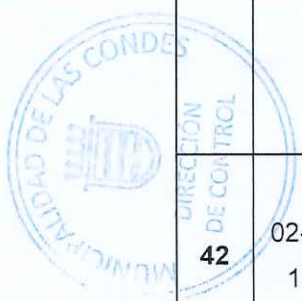


			necesidades operativas del Municipio, conforme a lo establecido en las bases.
33	02-04-2026 13:18:23	Indicar volumen de llamadas mensuales estimadas a considerar durante la operación	Alrededor de 20.000 mensuales.
34	02-04-2026 13:18:31	Indicar número de usuarios requeridos para la atención de los canales de Chat y Whatsapp	No está definido todavía, pero se estima que sean los mismos que estarán en Contact Center. Aproximadamente 15 personas.
35	02-04-2026 13:18:38	Indicar volumen de iteraciones mensuales estimadas a considerar para canales chat y whatsapp	No se cuenta con esta información.
36	02-04-2026 13:18:46	Especificar las redes sociales esperadas a conectar con el CRM para la atención de solicitudes de los vecinos (Whatsapp, Facebook, instagram, etc)	Whatsapp, Facebook, Instagram y X principalmente. Aunque todo eso se definirá más adelante.
37	02-04-2026 13:18:56	Actualmente se cuenta con las APIs disponibles para la integración con el portal de vecinos o se espera planificar su desarrollo en paralelo con la implementación del sistema CRM?	Remítase a lo señalado en la Modificación N°6.
38	02-04-2026 13:19:03	Actualmente se cuenta con las APIs disponibles para la integración con los sistemas institucionales de la municipalidad considerados dentro de la primera fase del proyecto o se espera planificar su desarrollo en paralelo con la implementación del sistema CRM?	Si, la mayoría de las API's se encuentran desarrolladas. Si faltase una, la Municipalidad hará ese trabajo descontando los tiempos de demora para no afectar los SLA del proveedor adjudicado.
39	02-04-2026 13:19:11	En que etapa se encuentra el desarrollo del sistema de gestión documental institucional de la municipalidad? Se espera considerar	La integración del CRM con el sistema de gestión documental institucional se considera en la Fase 1, siempre que dicho sistema

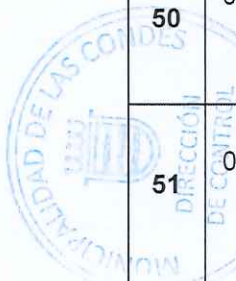


		la integración del CRM con este sistema en la primera fase?	se encuentre implementado y operativo. Actualmente, el sistema de gestión documental institucional se encuentra actualmente en proceso de licitación, por lo que su integración quedará sujeta a su efectiva implementación y operación.
40	02-04-2026 13:19:18	Existe necesidad de integrarse con otros sistemas como: SAP ECC? Sibel (On-Premise)? Oracle EBS ? Oracle PeopleSoft ? IBM CTG ? FTPS?	FTPS sí. El resto no se encuentran dentro del alcance.
41	02-04-2026 13:19:25	Confirmar cada uno de los sistemas que se requieren integrar en la fase 1 del proyecto	En la Fase 1 del proyecto se requiere la integración con los siguientes sistemas y servicios: - ClaveÚnica - EntralD - Sistema de Gestión Documental (SGD) - Tarjeta Vecino - Nodo PISEE 2 - Sistema de Finanzas - API Gateway, incluyendo los siguientes maestros: - Maestro de Vecinos - Maestro de Funcionarios - Maestro de Profesiones - Maestro de Instituciones - Maestro de Comunas - Maestro de Regiones
42	02-04-2026 13:19:33	Se cuenta con documentación técnica de las integraciones consideradas a implementar durante la fase 1 del proyecto	Sí, se entregará al proveedor adjudicado.

328

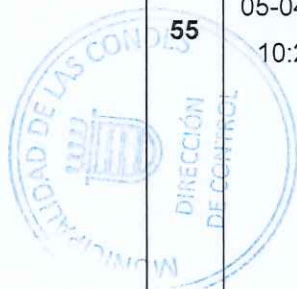


43	02-04-2026 13:19:40	¿Cuántos Objetos de negocios/Tablas será necesario exponer/sincronizar ? qué operaciones seran necesarias? (leer, escribir, eliminar, actualizar)	Es parte de la propuesta del oferente determinar en base a la información disponible.
44	02-04-2026 13:19:48	Número total esperado de casos de uso de integración a ser construídos en el proyecto?	Es parte de la propuesta del oferente determinar en base a la información disponible.
45	02-04-2026 13:19:56	Número total de APIs que necesitan monitorear y aplicar políticas.	No está definido el número final, pero deberían ser todas las que estén operativas en CRM. Inicialmente se estiman 15.
46	02-04-2026 13:20:04	TPS peak esperadas para cada una de las integraciones o APIs? (TPS : Transacciones por Segundo)	TPS = 2000.
47	02-04-2026 13:20:12	Cantidad de API Calls por año	No se cuenta con esta información.
48	02-04-2026 13:20:20	Se necesita alta disponibilidad para todas las integraciones o APIs? ¿Cuántas?	La solución ofertada debe contemplar capacidades de alta disponibilidad. Es decisión del proveedor como asegurar la disponibilidad de la plataforma y el manejo de integraciones.
49	02-04-2026 13:20:32	Payload medio para cada una de las integraciones o APIs?	No se cuenta con esta información.
50	02-04-2026 13:20:40	Existe un SLA esperado para cada una de las integraciones o APIs?	Favor revisar bien el punto B.11 de las bases de licitación.
51	02-04-2026 13:20:52	¿Cuántos ambientes no productivos deben ser considerados? (UAT, DEV, TEST, etc)	Revisar el punto B.4.5. de las bases de licitación.
52	02-04-2026 13:21:00	Existe la necesidad de un entorno no productivo para cumplir con la misma	El entorno podrá ser a una escala real del productivo para realizar pruebas necesarias.



mi

		carga de estrés esperada en el entorno de producción? (prueba de estrés)	
53	02-04-2026 13:21:07	"Indicar Cantidad de usuarios CRM requeridos para cada uno de los roles indicados a continuación: - Ejecutivos atención primera línea municipalidad - Atención telefónica - Atención Presencial - Atención canales digitales (correo, chat, redes sociales) - Ejecutivos backoffice - Ejecutivos en terreno - Otros"	La capacidad inicial del CRM considerará 400 usuarios, con la siguiente estimación referencial por rol: - Seguimiento y Rendición: 70 usuarios - Auditor / Control: 3 usuarios - Atención de Público: 130 usuarios - Gestión / Evaluador: 168 usuarios - Visador / Firmante: 25 usuarios - Administrador Funcional: 2 usuarios - Administrador TI: 2 usuarios
54	02-04-2026 13:21:16	Indicar cantidad de usuarios asignados a las visitas en terreno de los vecinos. Estos usuarios se encuentran considerados dentro del lote inicial de 400 usuarios?	Estos usuarios se encuentran contemplados en el lote inicial, los aumentos pueden ser a través del presupuesto destinado para ello.
55	05-04-2026 10:23:47	En el Anexo N° 7, dentro de sus "Notas", indica: "- La experiencia declarada deberá corresponder a proyectos de gestión documental cuya implementación haya sido ejecutada de manera efectiva y exitosa. No será requisito que el contrato se encuentre totalmente finalizado, siempre que se acredite la implementación satisfactoria del sistema." ¿Es un error señalar que la experiencia corresponde a proyectos de gestión documental?. dado que las bases señalan experiencia en implementación de sistemas CRM	Remítase a lo señalado en la Modificación N°7.



31

56	05-04-2026 10:29:00	<p>En la implementación de un CRM, no necesariamente existe un pago especial por la etapa de implementación, sólo se cobra un valor mensual desde concluir esa etapa, hasta el termino del contrato.</p> <p>¿Las facturas que tengan esa situación serán aceptadas?</p> <p>¿Cuántas facturas se deben entregar, para respaldar la experiencia?</p>	Favor revisar bien el punto A.14.1. de las bases de licitación.
57	05-04-2026 10:36:18	<p>En las bases de licitación, sobre el anexo N° 8, se indica que es una validación de admisibilidad y se evaluará bajo el criterio "Cumple" o "No Cumple", por lo que no contempla puntaje. Sin embargo en el 3.2. "Criterios Evaluables" del anexo N° 8 aparecen puntajes asociados en particular al "Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)".</p> <p>¿Esto es un error y se utilizará el criterio de admisibilidad "cumple" o no "cumple"?</p>	<p>El Anexo N° 8 contempla distintas instancias, entre las que se incluyen la evaluación durante la demostración, la definición de funcionalidad nativa, la formalización del acta de demostración, la validación de admisibilidad y los criterios evaluables. En particular, los criterios evaluables se aplican al Agente de Inteligencia Artificial (GenAI).</p> <p>La evaluación del Agente de Inteligencia Artificial (GenAI) se realizará bajo el criterio de "Cumple" o "No Cumple", y dicho resultado se traducirá en puntaje conforme a lo establecido en el Anexo N° 4, punto 3.5 "Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)". En caso de cumplimiento, se asignará el puntaje correspondiente a cada subcriterio definido; en caso contrario, el puntaje será 0.</p>
58	05-04-2026 10:43:27	<p>en las bases de licitación sobre el anexo N° 8, señala</p> <p>"Para que la oferta sea declarada admisible, el oferente deberá demostrar que la solución propuesta cumple con los tres (3) criterios funcionales</p>	Dirigirse a lo establecido en el numeral A.4.2 "Oferta Técnica" y en el Anexo N.º 8, el cual regula la evaluación durante la demostración, la validación de admisibilidad y los criterios evaluables.



MP

		<p>y los ocho (8) subcriterios funcionales que se indican en la Validación de Admisibilidad de requerimiento funcionales esenciales que se encuentra en el Anexo N°8."</p> <p>¿Dado lo anterior, el punto asociado en el Anexo N° 8 sobre Agente de Artificial (GenAI), NO CORRESPONDE A VALIDACIÓN DE ADMISIBILIDAD?</p>	<p>En este contexto, el Agente de Inteligencia Artificial (GenAI) corresponde a un criterio evaluable, no a un requisito de admisibilidad. Su evaluación se realiza bajo "Cumple / No Cumple" y se traduce en puntaje conforme al Anexo N° 4, punto 3.5; en caso de no cumplimiento, el puntaje será 0.</p>
59	05-04-2026 10:46:02	<p>Dentro de un subcriterio del anexo N° 8 señala "Se evaluará que el oferente demuestre que la solución permite diseñar, configurar y visualizar flujos de trabajo mediante herramientas gráficas, sin requerir desarrollo a medida."</p> <p>¿Para mejor comprensión de lo esperado, pueden dar ejemplos de lo que esperan sobre este subcriterio?</p>	<p>La solución permite diseñar, configurar y visualizar flujos de trabajo mediante herramientas gráficas, sin requerir desarrollo a medida.</p>
60	05-04-2026 10:59:13	<p>Las bases señalan como resultado esperado "Integraciones activas con sistemas municipales y servicios externos del Estado (ClaveÚnica, FirmaGob, interoperabilidad PISEE, Registro Civil)."</p> <p>¿En que fase del proyecto deben estar disponibles estas integraciones?</p>	<p>La disponibilidad de las integraciones se define según el flujo y alcance de cada fase del proyecto, conforme a lo establecido en las bases. En particular, en la Fase 1 se requiere la integración con los siguientes sistemas y servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ClaveÚnica - EntralD - Sistema de Gestión Documental (SGD) - Sistema de Finanzas - Tarjeta Vecino - Nodo PISEE 2 - API Gateway, incluyendo los siguientes maestros: <ul style="list-style-type: none"> - Maestro de Vecinos - Maestro de Funcionarios - Maestro de Profesiones - Maestro de Instituciones

BP



			<ul style="list-style-type: none"> - Maestro de Comunas - Maestro de Regiones
61	05-04-2026 11:06:22	<p>Respecto a los módulos que deben implementarse en el CRM, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Entrega de Subsidios. • Entrega de Subvenciones. • Permiso de Circulación. • Servicios de la Veterinaria Municipal. • Servicios Centros de SPA <p>¿En cada fase a implementar, se deben considerar migración de datos y/o documentos asociados que tenga hoy la Municipalidad en alguna plataforma actual? De ser así ¿Que cantidad y tamaño de datos y/o documentos asociados se deben contemplar en cada módulo solicitado para la etapa de migración?</p>	<p>Deberá considerar la migración de datos necesarias para poder operar y dar continuidad de servicios, se considera a lo menos un año calendario completo a modo de ejemplo enero 2025 a la fecha de puesta explotación de cada fase.</p>
62	05-04-2026 11:10:10	<p>Fase 3 "permisos de Circulación".</p> <p>¿El CRM se debe integrar con el actual sistema de permisos de circulación que tiene el municipio?</p> <p>¿El cálculo de un permiso lo hará el actual sistema de permisos de circulación y el CrM se integrará entregando los datos necesarios para ese cálculo, o en el CRM se debe contemplar toda la lógica asociada a ese proceso?</p>	<p>Revisar el numeral B.4 "Descripción del Servicio Requerido", en conjunto con los flujos de la DTTP correspondientes al Departamento de Permisos de Circulación de la Dirección de Tránsito y Transporte Público.</p>
63	05-04-2026 11:15:19	<p>¿En este proyecto todo cobro generado en cualquiera de los módulos que solicitan en el CRM, deberá ser mediante integración con el actual proveedor del sistema de tesorería y contabilidad?. Si es así ¿Como el municipio garantiza que en un período peak la integración con otro proveedor tendrá la disponibilidad y</p>	<p>La plataforma debe tener la capacidad de monitorear las integraciones realizadas y alertar cuando una no responda o falle, lo que determina que no es atribuible al SLA del CRM.</p>

Handwritten mark

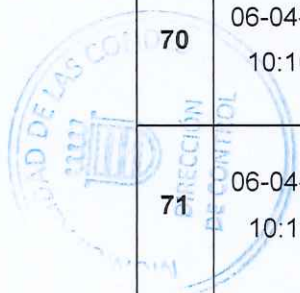


		<p>respuesta adecuada para el cumplimiento de SLA del proyecto? o ¿El CRM deberá tener el control también de los giros asociados?</p>	
64	05-04-2026 11:21:38	<p>En lo solicitado en cuanto a "Gestión de Casos" se indica que hay roles como "Visador/Firmante" ¿En el CRM, también se debe contemplar la integración con alguna plataforma de Firma Digital Avanzada que utiliza la municipalidad? Si es así ¿En que fase del proyecto debe estar esa integración?</p>	<p>Sí, el CRM debe contemplar la integración con una plataforma de Firma Electrónica para los roles Visador/Firmante y con el Sistema de Gestión Documental (SGD). La integración deberá realizarse conforme a las necesidades del Municipio.</p>
65	05-04-2026 11:25:41	<p>En cuanto al código fuente las bases señalan "Al término de cada fase de implementación y actualizaciones por mantenimiento evolutivo, y sólo para aquellas soluciones que sean adquiridas en la modalidad como propiedad Municipal" ¿Se debe entregar solo el código fuente de toda personalización realizada en el CRM base para el Municipio? o ¿Se debe entregar la totalidad del código fuente de CRM solicitado?</p>	<p>La entrega de código fuente aplica únicamente para aquellas soluciones que sean adquiridas bajo la modalidad de propiedad municipal, conforme a lo establecido en las bases. Sin embargo, deberá entregar todas las configuraciones o personalizaciones implementadas.</p>
66	05-04-2026 11:28:56	<p>Se indica en las bases "Se requiere que el proveedor, durante toda la vigencia del servicio, mantenga operativa una plataforma e-learning para todos los funcionarios municipales que requieran autocapacitarse o resolver dudas sobre cómo utilizar los distintos módulos a los que tendrán acceso." ¿El costo de esta plataforma es del adjudicatario? o ¿La Municipalidad tiene una plataforma, donde se suba material del CRM para la autocapacitación de los funcionarios?</p>	<p>El proveedor deberá disponer de la plataforma e-learning solicitada, conforme a las bases de licitación.</p>

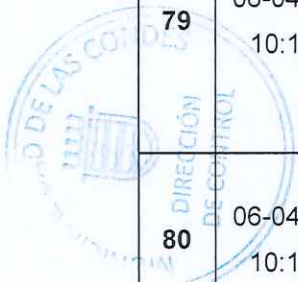
mf



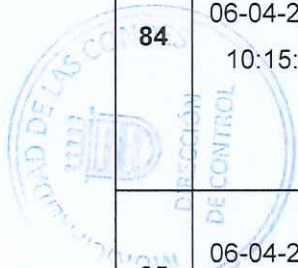
67	05-04-2026 11:36:47	<p>Sobre "Agente de Inteligencia Artificial (GenAI)", señala que la solución ofertada PODRÁ disponer de una funcionalidad de Agente GenAI. además indica "En caso de ofertar esta funcionalidad, deberá ser nativa de la plataforma". En base a lo anterior</p> <p>¿Ofertar esta funcionalidad es opcional?</p> <p>¿Si es opcional, no se entiende que esta materia este en el anexo 8 de la demostración de admisibilidad, favor aclarar?</p>	<p>La funcionalidad de Agente de Inteligencia Artificial (GenAI) es opcional, conforme a lo señalado en las bases. En caso de ser ofertada, esta deberá ser nativa de la plataforma, según lo establecido.</p> <p>Su inclusión en el Anexo N° 8 no la convierte en un requisito de admisibilidad. Dicho anexo contempla tanto instancias de validación de admisibilidad como criterios evaluables. En este contexto, el Agente de Inteligencia Artificial (GenAI) corresponde a un criterio evaluable, cuya evaluación se realiza bajo la modalidad de "Cumple" o "No Cumple", traducándose dicho resultado en puntaje conforme a lo dispuesto en el Anexo N° 4, punto 3.5.</p>
68	05-04-2026 11:40:01	<p>Para la integración con el sistema de la CONASET se señala un link donde está la documentación asociada para el proceso de integración, pero ese link no se puede abrir. ¿Pueden compartir ese link por este foro, por favor?</p>	<p>Remítase a lo señalado en la Modificación N°8.</p>
69	06-04-2026 10:10:42	<p>Buenos días, volúmenes de todos los trámites.</p>	<p>No se cuenta con esta información.</p>
70	06-04-2026 10:10:42	<p>Buenos días, volúmenes de todos los trámites.</p>	<p>No se cuenta con esta información.</p>
71	06-04-2026 10:11:06	<p>Anexo 7. Experiencia ¿se requiere certificado o factura, o deben ser ambos?</p>	<p>Dirigirse al punto A.4.2 Oferta Técnica – Anexo N° 7 de las Bases de Licitación.</p>
72	06-04-2026 10:11:35	<p>Pag 15. Por favor explicar detalladamente el caso de uso de</p>	<p>Ambas.</p>



		registro de interacciones por canal telefónico ¿basta con que el agente/ejecutivo lo registre en un ticket? ¿se requiere que la plataforma permita realizar y recibir llamados?	
73	06-04-2026 10:11:57	-P17 se entiende por GenAI	No se entiende la pregunta.
74	06-04-2026 10:12:21	Tienen alguna solución actualmente? cuál? Id de licitación?	Con las características que se solicitan en esta licitación, no.
75	06-04-2026 10:12:21	Tienen alguna solución actualmente? cuál? Id de licitación?	Con las características que se solicitan en esta licitación, no.
76	06-04-2026 10:13:13	Esperan alguna plataforma (marca) particular de preferencia? vieron alguna en el mercado o demo que les hizo sentido respecto de la necesidad? cuál?	No hay preferencias particulares. Se espera que la solución ofertada cumpla con todos los requerimientos solicitados.
77	06-04-2026 10:13:56	Las certificaciones del anexo 9 corresponden a la plataforma (fabricante) o del proveedor local implementador? Basta con la del fabricante?	Se establece que la certificación deberá corresponder al oferente y/o al servicio.
78	06-04-2026 10:14:11	Las certificaciones del anexo 9 son excluyentes en el proceso de licitación?	En caso de que se omita o no se presente debidamente, se evaluará dicho criterio con 0 puntos.
79	06-04-2026 10:14:11	Las certificaciones del anexo 9 son excluyentes en el proceso de licitación?	En caso de que se omita o no se presente debidamente, se evaluará dicho criterio con 0 puntos.
80	06-04-2026 10:14:59	SLA multa, 15 minutos de 1a respuesta nunca lo había visto tan exigente en ninguna licitación pública histórica	Como primera respuesta no se considerarán las respuestas automatizadas de un sistema de tickets. Se entenderá como



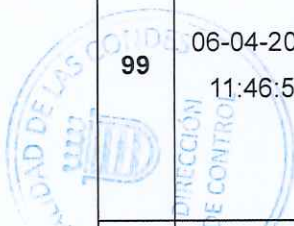
		¿están seguros que es realista? sirve una 1a respuesta automática?	primera respuesta aquella acción efectiva del equipo del servicio que evidencie que el incidente se encuentra en atención.
81	06-04-2026 10:15:16	Requiere agentes ligeros además de los 400 usuarios? cuántos?	Respecto de la solución ofertada, se aclara que no se requiere uso obligatorio de agentes ligeros instalados en estaciones de trabajo, servidores o endpoints municipales como condición general de la plataforma. Se entenderá que la solución debe operar preferentemente mediante capacidades nativas de integración, tales como APIs, servicios web, conectores estándar o mecanismos equivalentes, consistentes con el modelo SaaS requerido para el proyecto.
82	06-04-2026 10:15:29	P47 se indica integraciones a sistemas "entre otros" ¿cuáles / cuántos? esto es importante para la estimación.	Por favor ver el punto B.9.
83	06-04-2026 10:15:42	Mantenimiento evolutivo ¿cuántos sprints se requieren? los sprints pueden ser de 3 o 4 semanas?	Los sprints son de dos semanas (ver punto B.4.3.1). Para la cantidad, ver el Anexo N°3 y la definición del presupuesto en el punto A.1.2
84	06-04-2026 10:15:42	Mantenimiento evolutivo ¿cuántos sprints se requieren? los sprints pueden ser de 3 o 4 semanas?	Los sprints son de dos semanas (ver punto B.4.3.1). Para la cantidad, ver el Anexo N°3 y la definición del presupuesto en el punto A.1.2
85	06-04-2026 10:16:54	Se requiere agregar funcionalidades de gestión de tickets en complemento con los actuales? o reemplazo total de éstos? porque son alcances distintos y	No se entiende bien la pregunta. Existe fases de implementación definidas. Luego se encuentra el



		habría que customizar más lógica en la plataforma en caso de reemplazo.	mantenimiento evolutivo por sprints de 2 semanas.
86	06-04-2026 10:17:14	¿Cuales y cuantos son los reportes a implementar?	Reportes estándar respecto de los procesos ejecutados en la plataforma CRM: casos por tipo, por unidad, por canal, por territorio y cumplimiento de SLA, entre otros. Nada complejo.
87	06-04-2026 10:17:59	Cuáles son los canales a implementar (forms, chatbot, whatsapp, telefonía, RRSS, etc.)	Ver punto B.7.2. y considerar redes sociales dentro de los canales de atención.
88	06-04-2026 10:39:16	Respecto a la modalidad de trabajo señalada: "basada en sprints", ¿puede ser remota 100% o con algun grado de presencialidad para eventos particulares? Gracias de antemano. Saludos.	La modalidad de trabajo puede ser tanto remota como presencial, dependiendo de las necesidades del proyecto y de lo que se acuerde con la Municipalidad durante la implementación.
89	06-04-2026 11:41:52	¿Esta correcto el presupuesto indicado de 68.379 UTM iva incluido?	Sí.
90	06-04-2026 11:42:21	Cantidad de usuarios concurrentes de visita al portal.	Es relativo según el tipo de trámite. Como referencia, en periodos de pago de patentes municipales se realizan 90.000 pagos, aproximadamente. Y en periodos de permisos de circulación, cerca de 130.000 pagos.
91	06-04-2026 11:43:37	Chat both va a estar expuesto al público o se uso interno	Ambos
92	06-04-2026 11:44:11	Que IVR de telefonia tienen hoy para hacer la integración	El servicio de telefonía se encuentra en etapa de implementación. Sin embargo, debe considerar que la plataforma ofrecida debe cumplir

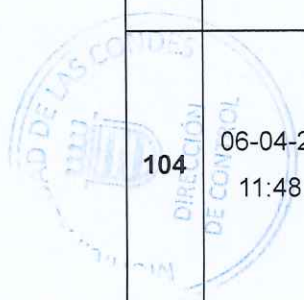


			con lo exigido en las bases de licitación.
93	06-04-2026 11:44:36	Integración con el ERP - ¿cual tienen?	Actualmente, el ERP de la Municipalidad es Proexsi.
94	06-04-2026 11:45:11	¿Se puede entregar una póliza de seguro como boleta de garantía?	Si, remitirse al punto A.2 de las Bases de Licitación.
95	06-04-2026 11:45:28	Sobre las apis e integraciones: como municipalidad ya tienen accesos (key, user) a las integraciones estatales.	Si, la Municipalidad tiene habilitado FirmaGob, PISEE, Clave Única y se encuentra en proceso de habilitar Casilla Única para notificaciones electrónicas.
96	06-04-2026 11:45:47	Sobre las apis e integraciones: existe documentación sobre las integraciones estatales que desean consumir.	Si, la Municipalidad tiene habilitado FirmaGob, PISEE, Clave Única y se encuentra en proceso de habilitar Casilla Única para notificaciones electrónicas.
97	06-04-2026 11:46:00	sobre DATA LAKE disponen de alguna integración actual para carga y extracción de datos o se realiza de forma manual.	La integración con el Data Lake se puede revisar una vez adjudicado el servicio. Sin embargo, considere que se utiliza Apache Airflow alojado en AWS.
98	06-04-2026 11:46:34	Existen certificaciones técnicas como prerrequisito	Estas certificaciones no son obligatorias; serán parte de la evaluación técnica y tendrán puntaje según lo indicado en el Anexo N°9 y N°10. Dependiendo a qué se refiera la pregunta.
99	06-04-2026 11:46:52	Existe una API GATEWEY ¿Cuáles son las especificaciones técnicas exactas (endpoints, payloads, límites de tasa o rate limits) de esta API? ¿Utiliza GraphQL o REST tradicional?	La documentación se entregará al proveedor adjudicado.
100	06-04-2026 11:47:04	¿Tienen un sistema de CRM actualmente que maneja o administre	La Municipalidad cuenta con un ecosistema tecnológico



		la información de los elementos solicitados en el documento?	heterogéneo, compuesto por sistemas heredados y desarrollos más recientes. Persiste la necesidad institucional de consolidar un sistema de gestión de casos.
101	06-04-2026 11:47:37	Sobre las integraciones que manejan actualmente, tienen documentación y de qué forma se integran con cada uno.	La documentación se entregará al proveedor adjudicado.
102	06-04-2026 11:47:50	¿Cuenta el municipio con una canalización (pipeline) de CI/CD predefinida (ej. GitLab CI, Jenkins) a la cual deba acoplarse el despliegue automático hacia los ambientes de Certificación y Sandbox?	El Municipio no ha definido en las bases una herramienta CI/CD obligatoria ni una canalización predefinida a la cual deba acoplarse el oferente. Sin perjuicio de ello, el despliegue y la gestión de versiones deberán asegurar segregación de ambientes, trazabilidad, control de cambios, documentación de despliegue, actualización y rollback, conforme a lo establecido en las bases para los ambientes de desarrollo/configuración, pruebas, producción, así como para Producción, Certificación y Sandbox. Sin embargo, la Municipalidad actualmente utiliza GitHub.
103	06-04-2026 11:48:02	¿Cuál es el volumen exacto y el formato de las bases de datos históricas actuales?	Se entregará al proveedor adjudicado.
104	06-04-2026 11:48:14	¿Estas instituciones del Estado exponen APIs síncronas que soporten la carga de concurrencia del portal de agendamiento, o se deberá implementar un patrón asíncrono donde el vecino agenda y el sistema	Pueden existir las dos formas. Esto se puede definir de acuerdo con la necesidad de cada proceso.

130



		cancela la hora horas después si la validación en batch falla?	
105	06-04-2026 11:48:26	<p>¿Esta lógica de pricing debe ser modelada por el municipio usando el motor de reglas low-code exigido, o puede quedar programada directamente en el backend (hardcoded) durante los sprints iniciales?</p>	<p>Respecto de la lógica de pricing, se aclara que, cuando dicha lógica corresponda a reglas de negocio parametrizables (por ejemplo, tramos, condiciones, excepciones, vigencias, recargos, descuentos o criterios de cálculo), deberá quedar modelada en el motor de reglas low-code exigido, de modo que pueda ser administrada y ajustada por perfiles autorizados del Municipio, sin requerir cambios de código para modificaciones ordinarias.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, durante los sprints iniciales podrán existir implementaciones transitorias en backend, debidamente justificadas por razones de arranque, complejidad técnica o dependencia de integraciones, siempre que: no constituyan la solución final esperada; queden documentadas en la propuesta técnica y en el backlog de implementación; exista una ruta explícita para su posterior parametrización en el motor de reglas; no generen dependencia permanente del proveedor para ajustes funcionales habituales. En consecuencia, la exigencia apunta a que la lógica de pricing sea finalmente administrable vía configuración, y no que permanezca hardcodeada como mecanismo normal de operación.</p>

mpf



			es requisito de aprobación de entregables (pago) que no existan hardcoded.
106	06-04-2026 11:48:39	¿El CRM deberá integrarse directamente con el hardware de las máquinas psicotécnicas (optómetros, pedaleras de reacción) para capturar los resultados automáticamente, y de ser así, qué protocolos de comunicación utilizan (ej. RS-232, APIs locales)?	No, cada estación de trabajo (PC) cuenta con una base de datos SQL Server local que recibe la data desde las máquinas. El conocimiento sobre esto se entregará al proveedor adjudicado.
107	06-04-2026 11:48:55	¿Cuál es la especificación técnica, codificación (ej. UTF-8, ANSI) y el mecanismo de transporte esperado (ej. SFTP, API REST) para la transmisión segura de este archivo F8?	La Municipalidad espera que la transmisión del archivo F8 se realice mediante API REST segura sobre HTTPS. El archivo/documento puede ser enviado en formato base64 dentro del payload. Respecto de la codificación específica del contenido (por ejemplo, UTF-8 o ANSI), ésta deberá ajustarse a la definición del archivo F8 o ser confirmada en la etapa de integración.
108	06-04-2026 11:49:06	"¿La Municipalidad ya cuenta con un proveedor de centralita virtual (PBX) o telefonía IP (ej. Genesys, Cisco, AWS Connect) al cual el CRM deba acoplarse mediante CTI (Computer Telephony Integration), o el desarrollo SaaS debe proveer y administrar toda la troncal SIP e infraestructura de voz?"	El servicio de telefonía, que incluye la central telefónica se encuentra en etapa de implementación. Sin embargo, se entregará toda la documentación al proveedor adjudicado.
109	06-04-2026 11:49:27	El generador de PDFs del CRM debe estar configurado con coordenadas de impresión milimétricas para imprimir datos sobre formularios pre-impresos (papel valorado provisto por	El objetivo es que se utilice una plantilla documental parametrizada que reciba los datos estructurados que



		Casa de Moneda) o el sistema generará un diseño digital completo en hojas en blanco?	completarán el contenido del documento.
110	06-04-2026 11:49:38	Frente a la ficha FES, ¿debe existir un cálculo a través del registro social de hogares para así obtener un puntaje, o bien, es un cálculo que se maneja de forma interna?	La Ficha FESI corresponde a un instrumento de uso interno del Municipio. Para mayor información sobre su definición, criterios y aplicación, se deberá revisar el documento adjunto "DECOM_Subsidios". De todas formas, se deberá contar un mantenedor de ponderaciones para la FESI.
111	06-04-2026 11:49:51	Frente al sistema de Tarjeta Vecino, existe documentación de como integrarse, eso a través de una autenticación, token, es una API abierta	Si, la documentación se entregará al proveedor adjudicado.
112	06-04-2026 11:50:07	Relacionado a Tarjeta Vecino, ¿ustedes administran este servicio o un proveedor externo?	El servicio de Tarjeta Vecino es administrado de forma interna por la Municipalidad de Las Condes.
113	06-04-2026 11:50:20	Se menciona el SGD, ¿este sistema cuenta con APIs REST para enviar el payload o datos del caso y reciba el PDF del decreto firmado de vuelta?	El SGD se encuentra en fase de licitación. Sin embargo, también se exige la integración con CRM mediante API Rest.
114	06-04-2026 11:50:31	Relacionado al sistema de giro electrónico SGD, MTT (validación de SOAP y Revisión Técnica), ¿Estas validaciones externas se harán de forma síncrona en el momento en que el vecino interactúa con el Portal (DCS)? Necesitamos conocer los tiempos de respuesta de estas APIs del Estado para asegurar que no impacten el SLA de 3 segundos de rendimiento exigido	El SLA aplica al rendimiento por el lado municipal la solución debe controlar y alertar si es la respuesta la que está excediendo los tiempos.



115	06-04-2026 11:50:52	Se menciona una integración con CONASET, Ya que enviaremos un "archivo plano" (F8), ¿esto se hace vía SFTP o a través de una API REST/SOAP expuesta por CONASET?	El sistema de la CONASET cuenta con documentación pública para integración.
116	06-04-2026 11:51:02	Frente al envío de información por whatsapp, ¿existe alguna integración con Whatsapp Business para realizar envíos automáticos de mensajes?	Todavía no.
117	06-04-2026 11:51:17	Frente al envío de información por whatsapp, ¿actualmente se envían mensajes de forma automática o tiene alguna integración externa para este envío?	Todavía no.
118	06-04-2026 11:51:28	Respecto a los exámenes médicos y psicométricos, debemos guardar esta información o solo validar y/o guardar el estado de Aceptado/Rechazado	Siempre se debe guardar. Es importante entender el proceso. Lo que, en todo caso, se aclarará en la medida que se avance en la implementación.
119	06-04-2026 11:51:42	En la etapa 4 se menciona la emisión de certificados (vacunas, microchip, recetas), actualmente existe una integración o sistema externa que genere estos certificados, o se desea que se genere por nuestra parte?	Los certificados deben ser generados por el CRM, conforme a lo indicado en el Anexo "PYJ_Atención veterinaria primaria" de las Bases de Licitación.
120	06-04-2026 11:51:56	¿Todos los sistemas a desarrollar van a requerir Clave Única para su inicio de sesión?	Todos los que tengan acceso ciudadano.
121	06-04-2026 11:52:09	¿Existe un sistema de tickets previo al cual se le deban migrar sus datos al nuevo sistema?	Para tickets, la Municipalidad maneja un Sistema de Atención al Vecino. Este no es parte de la implementación inicial, se abordará más adelante a través de mantenimiento evolutivo.

PP



122	06-04-2026 11:52:20	Dado que se requiere integración con un Data Lake en AWS, ¿cuál es la frecuencia de sincronización requerida (tiempo real o procesos batch nocturnos)?	Dirigirse al punto B.6.5 "Integración con el DataLake Municipal" de las Bases de Licitación.
123	06-04-2026 11:52:33	El sistema debe integrarse con Microsoft Entra ID. ¿Se requiere aprovisionamiento automático de usuarios (Just-in-Time) o sincronización previa de los 600 funcionarios?	Para la primera carga puede haber sincronización previa. Luego se requiere que sea JIT.
124	06-04-2026 11:52:44	El proceso de PCI requiere validar datos con el Ministerio de Transportes (MTT) y aseguradoras (Aach). ¿La municipalidad ya posee las credenciales de acceso a estas APIs externas o el proveedor debe gestionar la obtención de estas llaves de acceso?	Si, la Municipalidad cuenta con la documentación, la que será entregada al proveedor adjudicado.
125	06-04-2026 11:52:54	Se menciona integración con el ERP Municipal para la generación de giros y cobros. ¿Cuál es el ERP actual y bajo qué protocolo de comunicación opera (Web Services, API, etc.)?	El ERP actual es un sistema Municipal desarrollado por la empresa proexsi. Y las integraciones son mediante API SOAP.
126	06-04-2026 11:53:07	El flujo indica una inscripción automática en el Registro Nacional de Mascotas (RNM). ¿Se cuenta con la documentación técnica de los endpoints para esta integración masiva de datos?	Sí, existe documentación para la integración con los distintos sistemas.
127	06-04-2026 11:53:18	Con respecto a la atención veterinaria, ¿se debe manejar el stock de vacunas, desparasitaciones, microchip, entre otros, o solo corresponde almacenar la información de la atención realizada?	No, la administración del stock es responsabilidad del proveedor para servicios veterinarios. El CRM deberá manejar el caso de atención.



128	06-04-2026 11:53:30	Frente a la extracción en DataLake y los formatos finales que son en JSON, necesitan consumir esta información, o bien, necesitan archivos exportables (por ejemplo que esto se almacene dentro de S3 en AWS).	Es una alternativa. Lo relevante es que los datos puedan ser centralizados en el DataLake para su posterior explotación. El método puede ser acordado entre las partes para no afectar al sistema productivo.
129	06-04-2026 11:53:42	¿Las APIs actuales del Maestro de Vecinos y Direcciones, soportan paginación y mecanismos de retry? ¿Manejan un esquema de autorización relacionado?	Si

4. **PUBLÍQUESE** el presente Decreto en el portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-55-LR26.

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



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
ADMINISTRADOR
ADMINISTRADORA MUNICIPAL



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
SECRETARIA MUNICIPAL

DISTRIBUCIÓN:

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

