



MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS Y GESTIÓN DE CONTRATOS
DEPARTAMENTO DE COMPRAS
AVE/ MBA/ KYC 103743

5640 7017 874094

MAT.: Dispone modificaciones a las bases de licitación y aprueba respuestas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para el **"SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA"**, ID N°2345-64-LE26 del portal www.mercadopublico.cl.

OFICINA DE PARTES

DECRETO SECC. 1ª N° 1501 /

LAS CONDES, 04 MAY 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°1308 de fecha 17 de abril de 2026, aprobó las Bases Administrativas, Bases Técnicas y los Anexos del llamado a Licitación Pública para el **"SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA"**, ID N°2345-64-LE26, 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 29 de abril de 2026.

DECRETO:

1. **MODIFÍCASE** las Bases de Licitación Pública para el **"SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA"**, ID N°2345-64-LE26, del portal www.mercadopublico.cl, aprobadas mediante Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1308 de fecha 17 de abril de 2026, en el siguiente sentido:
- 16 mm

Modificación N°1:

- Respecto a la pregunta N° 14, modifíquese el punto B.7 “Migración de Datos”, en el siguiente sentido:

Donde dice:

“B.7 “Migración de Datos”

Dado que el Municipio ya cuenta con un servicio de una Plataforma de Participación Ciudadana, la cual se puede visitar mediante www.participalascondes.cl, el contratista deberá considerar el esfuerzo de migrar la data generada en la plataforma anterior. Para ello podrá acceder al respaldo de la base de datos.

El proveedor deberá considerar que existen 54 procesos participativos que deberán ser migrados. Estos procesos se dividen en:

- 40 encuestas
- 8 consultas
- 5 procesos de propuestas ciudadanas (150 propuestas)
- 1 iniciativa municipal

Cabe mencionar que los procesos cuantificados anteriormente son sólo resultados y no se incluirá la migración de ningún proceso que se encuentre en proceso durante la migración.

Además, deberá considerar que la cantidad actual de usuarios (ciudadanos) registrados son aproximadamente 61.000.

Debe decir:

B.7 Servicio de habilitación

El servicio de habilitación de la plataforma de participación ciudadana se dividirá en dos:

1. *Habilitación de plataforma.*
2. *Migración de procesos históricos.*

B.7.1 Habilitación de la plataforma

El contratista deberá realizar la habilitación inicial de la plataforma, considerando su configuración, parametrización, personalización visual, activación de módulos, perfiles de usuario, roles de administración, moderación y participación, así como todas aquellas acciones necesarias para dar cumplimiento a los requerimientos técnicos, funcionales y operacionales establecidos en las presentes Bases Técnicas.

Esta habilitación deberá considerar, a lo menos:

- a) *La implementación de los requerimientos funcionales definidos para la plataforma, incluyendo registro de usuarios, autenticación, cuenta de usuario, panel de administración, moderación, gestión de procesos participativos, reportes, comunicaciones y demás funcionalidades descritas en las presentes Bases Técnicas.*
- b) *La implementación de los requerimientos técnicos, de arquitectura, seguridad, interoperabilidad, disponibilidad, continuidad operacional, accesibilidad, trazabilidad y protección de datos personales establecidos en las presentes Bases Técnicas.*



Handwritten signature

- c) La habilitación del sitio web "Participa Las Condes", considerando su estructura, secciones, contenidos iniciales, personalización gráfica, experiencia de usuario y funcionalidades asociadas.
- d) La configuración de las integraciones requeridas por la Municipalidad, incluyendo ClaveÚnica, Microsoft Entra ID, Tarjeta Vecino, Servicio de Registro Civil e Identificación.
- e) La migración de aproximadamente 61.000 usuarios ciudadanos registrados, a partir de los datos que serán provistos por la Municipalidad. La estructura, formato, campos obligatorios, reglas de validación y mecanismo de entrega de dichos datos deberán ser acordados entre el Supervisor del Contrato y el proveedor adjudicado durante la etapa de implementación.

Esta habilitación no podrá superar el plazo de implementación o habilitación ofertado en el Anexo N°9.

B.7.2 Migración de procesos históricos

Dado que la Municipalidad cuenta actualmente con una Plataforma de Participación Ciudadana disponible en el sitio www.participalascondes.cl, el contratista deberá considerar la migración de la información histórica generada en dicha plataforma, de acuerdo con los respaldos de base de datos, archivos u otros antecedentes que sean puestos a disposición por la Municipalidad.

El contratista deberá migrar un total de 54 procesos participativos históricos, distribuidos de la siguiente forma:

- a. 40 encuestas.
- b. 8 consultas ciudadanas.
- c. 5 procesos de propuestas ciudadanas, que consideran 150 propuestas.
- d. 1 iniciativa municipal.

La migración deberá considerar, al menos, la carga y visualización de los resultados históricos asociados a dichos procesos, de manera que puedan ser consultados desde la nueva plataforma, conforme a la estructura funcional y visual definida para el sitio de participación ciudadana.

Los procesos señalados corresponden únicamente a procesos históricos finalizados. No se considerará la migración de procesos que se encuentren en ejecución al momento de realizar la migración, salvo instrucción expresa y fundada del Supervisor del Contrato.

El contratista deberá ejecutar la migración en coordinación con el Supervisor del Contrato, validando la integridad, consistencia y correcta visualización de la información migrada. La recepción conforme de la etapa de habilitación quedará sujeta a la revisión y aprobación de la Municipalidad, mediante el hito que corresponda según las presentes bases.

El servicio de migración podrá ser coordinado entre el Supervisor del Contrato y el proveedor adjudicado. Lo que no podrá superar 30 días corridos adicionales contados desde el fin del servicio mencionado en el punto B.7.1.



mf

Modificación N°2:

- Respecto a la pregunta N° 15, modifíquese lo siguiente:

- En el punto **A.19 “Multas”**, se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

RPO (Continuidad/DR)	En evento DR (real o prueba), pérdida supera RPO (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.4 de las Bases Técnicas)	≤ 15 minutos	> 15 y ≤ 30 minutos	1 UTM
			> 30 y ≤ 60 minutos	3 UTM
			> 60 minutos	4 UTM + 0,1 UTM por cada 1 hora adicional.

Debe decir:

RPO (Continuidad/DR)	En evento DR (real o prueba), pérdida supera RPO (Incumplimiento a lo establecido en el punto B.12.4 de las Bases Técnicas)	≤ 24 horas	> 24 y ≤ 36 horas	1 UTM
			> 36 y ≤ 48 horas	3 UTM
			> 48 horas	4 UTM + 0,1 UTM por cada 1 hora adicional.

- En el punto **B.12.4 “Continuidad del servicio (RTO y RPO)”**, se reemplaza lo siguiente:

Donde dice:

- b) **RPO (pérdida máxima de datos):** El proveedor deberá comprometer un RPO de: máximo 15 minutos, entendido como la pérdida máxima de datos aceptable, medida en tiempo.

Debe decir:

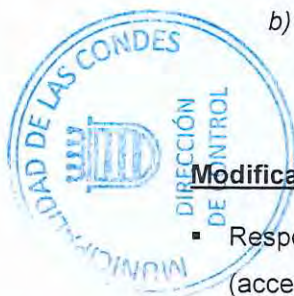
- b) **RPO (pérdida máxima de datos):** El proveedor deberá comprometer un RPO de: máximo 24 horas, entendido como la pérdida máxima de datos aceptable, medida en tiempo.

Modificación N°3:

- Respecto a la pregunta N° 18, modifíquese el punto B.5.1 “Usabilidad y experiencia de usuario (accesibilidad AA)”, en el siguiente sentido:

Donde dice:

- Cumplimiento de accesibilidad nivel AA del estándar WCAG 2.2, o versión superior vigente en Chile, asegurando uso adecuado de contraste, navegación por teclado, textos alternativos, etiquetas semánticas, formularios accesibles y compatibilidad con lectores de pantalla.



mp

Debe decir:

- *Cumplimiento de accesibilidad nivel AA del estándar WCAG 2.1, o versión superior vigente en Chile, asegurando uso adecuado de contraste, navegación por teclado, textos alternativos, etiquetas semánticas, formularios accesibles y compatibilidad con lectores de pantalla.*

Modificación N°4:

- Respecto a la pregunta N° 19, modifíquese el punto B.3.1 “Arquitectura de referencia del servicio”, en el siguiente sentido:

Donde dice:

- *Considerar al menos tres ambientes: Producción, Certificación y Sandbox.*

Debe decir:

- *Considerar al menos dos ambientes: Producción y Certificación.*

2. En todo lo demás se mantienen vigentes las Bases de Licitación aprobadas mediante el Decreto Alcaldicio Sección 1ª N°1308 de fecha 17 de abril de 2026.
3. **APRUÉBASE** las respuestas a las preguntas ingresadas en el foro de la Licitación Pública para el “**SERVICIO DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**”, ID N°2345-64-LE26, 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	Preguntas	Respuestas
1	23-04-2026 13:38:27	Estimados, es posible que los anexos los adjuten en formato editable. Gracias	Los anexos editables serán subidos al portal.
2	23-04-2026 15:18:53	¿Se considera dentro del alcance la personalización gráfica completa (UI/UX) o bastará con una adaptación de branding institucional sobre una plataforma base?	Si, se considera dentro del alcance la personalización UI/UX.
3	23-04-2026 15:19:09	¿La infraestructura cloud (hosting, base de datos, almacenamiento, seguridad) debe ser provista por el oferente o puede ser proporcionada total o parcialmente por la Municipalidad?	Deberá ser provista por el oferente.
4	23-04-2026 15:19:22	En caso de que la infraestructura sea responsabilidad del oferente, ¿existen requisitos específicos de residencia de datos, certificaciones o proveedores cloud autorizados?	No.

5	23-04-2026 15:19:33	¿Existe una estimación del volumen de usuarios concurrentes, usuarios totales esperados y cantidad de procesos participativos mensuales?	El peak fue de alrededor de 14.000 usuarios en un mismo día durante un proceso participativo en particular. Esto no asegura que en futuros procesos sea menor o mayor al valor mencionado.
6	23-04-2026 15:19:54	Respecto al plazo máximo de implementación de 30 días, ¿se considerará como inicio la firma del contrato o el acta de inicio efectiva del servicio?	El plazo de Implementación es contado desde la fecha del "Acta de Inicio al Servicio de Implementación". Remitirse al punto A.6.4.2. de las bases administrativas.
7	23-04-2026 15:20:29	¿La plataforma debe integrarse con sistemas municipales existentes (por ejemplo, autenticación, CRM, GIS u otros)? En caso afirmativo, ¿se dispondrá de documentación técnica y APIs?	CRM no, GIS a nivel de capas de división territorial (Unidad Vecina, Cuadrantes, Macro Territorios principalmente). Lo relevante está en las integraciones con PISEE, Clave Única para autenticación de vecinos y EntralD para autenticación de funcionarios municipales.
8	23-04-2026 15:20:45	¿Cuál es el nivel de servicio esperado (SLA) para la operación de la plataforma (tiempos de respuesta, disponibilidad, soporte técnico)?	Remitirse al punto B.12 de las bases técnicas y al A.19 de las bases administrativas que contemplan las multas por incumplimiento.
9	23-04-2026 15:21:06	¿Existen requisitos específicos en materia de protección de datos personales o cumplimiento normativo adicional a la legislación vigente?	Si, remitirse al punto A.13 de las bases administrativas y al punto B.3.5 de las bases técnicas.
10	23-04-2026 15:21:31	¿El monto estimado del contrato incluye todos los costos asociados a implementación, operación, soporte y evolución de la plataforma durante los 24 meses?	Sí, el monto estimado incluye todos los costos asociados a implementación, operación, soporte y evolución. Remitirse al punto A.1.2 de las bases.
11	23-04-2026 15:26:51	Respecto a la plataforma mencionada en el punto B.7 de las Bases Técnicas (Migración de Datos), y en aras de realizar una evaluación técnica precisa que asegure la mejora continua en el despliegue del servicio, se solicita a la unidad técnica indicar el ID de la licitación anterior o el número de la	La Licitación anterior es la ID N° 2345-439-LE24



pp

		Orden de Compra vigente usada para la contratación del proveedor del portal participalascondes.cl. Contar con estos antecedentes permitirá dimensionar de mejor manera el esfuerzo de migración y la arquitectura actual	
12	23-04-2026 15:35:56	Se requiere confirmar si, en ausencia de la Tarjeta Vecino, la validación de residencia para habilitar la participación en procesos vinculantes se realizará automáticamente mediante algún cruce de datos de domicilio o bien de padrón electoral... modo de vincular un identificador que podría ser el RUT con el municipio. Entendemos que las Condes busca que solo se registren personas pertenecientes a la comuna, por ello, ¿qué manera se tendría de hacer eso si la persona NO cuenta con la Tarjeta Vecino? muchas gracias	Remitirse al punto B.3.4., donde sí se menciona la Tarjeta Vecino. No obstante, para este servicio no se contempla su uso como mecanismo de validación de domicilio. Se sugiere intentar registrarse en el formulario actualmente vigente, a fin de comprender de mejor manera el funcionamiento del proceso. Finalmente, la plataforma deberá integrarse con el Maestro de Direcciones y el Maestro de Vecinos, conforme a lo señalado en el punto B.6.
13	23-04-2026 16:32:20	Sobre la integración con SIEM municipal (punto B.3.7): al no poder identificarse públicamente el SIEM, ¿qué protocolo de envío de logs se exige (syslog, API REST, agente propio)? ¿Se considera suficiente la entrega de logs exportables en formato estándar?	Se debe integrar para el envío de logs mediante syslog o API REST.
14	23-04-2026 16:36:50	Sobre el plazo de implementación (Anexo N° 9): considerando que las bases exigen migrar 61.000 usuarios y 54 procesos desde la plataforma actual, desarrollar seis integraciones con sistemas municipales propios, desplegar tres ambientes y certificar accesibilidad WCAG, ¿en qué se basa la municipalidad técnicamente para fijar un plazo máximo de 30 días corridos para oferentes distintos del proveedor vigente? ¿Se podría ampliar el plazo a un estándar de industria (60 a 90 días corridos)?	Refiérase a la modificación N°1.



VMP

15	23-04-2026 16:37:37	Sobre el RPO de 15 minutos (puntos B.3.8 y B.12.4): la arquitectura de replicación continua multi-zona necesaria para garantizar un RPO de 15 minutos tiene un costo mensual que, en proveedores SaaS comparables, supera el presupuesto referencial mensual declarado (\$50.000.000 / 24 meses ≈ \$2.083.000 mensuales). ¿Cómo espera la Municipalidad que se cumpla técnicamente ese RPO dentro del presupuesto? ¿Existe disponibilidad para flexibilizar el RPO a 24 horas, estándar de industria en plataformas SaaS de participación ciudadana?	Refiérase a la modificación N°2.
16	23-04-2026 16:38:05	Sobre la Tarjeta Vecino (puntos B.2.5, B.4.2.4, B.6): ¿se publicarán en el foro las especificaciones técnicas formales de la API de Tarjeta Vecino (autenticación, endpoints, esquema de respuesta) para que todos los oferentes puedan dimensionar la integración? ¿Cuándo estará disponible esa documentación?	La documentación para todas las integraciones se entregará al proveedor adjudicado. Todo está bien documentado y existe un equipo técnico que dará soporte para que se puedan realizar correctamente. Considere que todo el tiempo donde el proveedor dependa de alguna acción de la Municipalidad para continuar con la implementación, será descontado para no afectar el cumplimiento solicitado.
17	23-04-2026 16:38:40	Sobre el DataLake Municipal (punto B.3.5): ¿cuál es el motor, formato de ingesta aceptado y protocolo de conexión del DataLake? ¿Se exige integración nativa en Parquet o se aceptan exportaciones programadas en CSV/JSON vía API REST?	En general se hace manera programada. El método se puede acordar una vez adjudicada la licitación.
18	23-04-2026 16:39:30	Sobre WCAG 2.2 AA (punto B.5.1): la mayoría de las plataformas SaaS de participación ciudadana a nivel internacional están certificadas en WCAG 2.1 AA, estándar también vigente en la Guía de Accesibilidad Web de Gobierno Digital de Chile. ¿Se aceptará	Refiérase a la modificación N°3.



Handwritten signature

		certificación WCAG 2.1 AA emitida por auditor independiente? Si solo se acepta 2.2 AA, ¿puede la Municipalidad justificar técnicamente la exigencia del estándar más nuevo?		
19	23-04-2026 16:39:58	Sobre los tres ambientes (punto B.3.1): ¿se aceptan dos ambientes (Producción + Staging/Certificación) con funciones de Sandbox habilitadas dentro del ambiente de Certificación, configuración estándar de la industria SaaS?	Refiérase a la modificación N°4.	
20	23-04-2026 16:40:26	Sobre SSO Microsoft 365 para funcionarios (punto B.4.1.1): ¿la Municipalidad dispondrá de un tenant de pruebas Entra ID para que los oferentes validen la integración durante la fase de oferta?	Si. Además, tendrá todo el apoyo técnico del equipo Municipal para cumplir con esta exigencia.	
21	23-04-2026 16:40:54	Sobre SLA S1 24x7 con primera respuesta en 15 minutos (punto B.12.3): ¿cuál es la justificación técnica para exigir régimen 24x7 en un servicio de participación ciudadana que opera en horario no crítico? ¿Se aceptará régimen 8x5 para S1 con disponibilidad on-call fuera de horario?	La exigencia del S1 en 15 minutos está pensado para cuando exista un proceso participativo activo (lo que no es todos los días de año), que es cuando la plataforma requerirá mayor atención por parte del equipo Municipal y del proveedor adjudicado. Para mayor información puede revisar la plataforma actual para ver los procesos que han habido durante un período de tiempo determinado.	
22	23-04-2026 16:42:46	Sobre el criterio de experiencia (Anexo N° 4 punto 3.1): tratándose de un mercado municipal chileno pequeño, el umbral de 15 facturas es una barrera de entrada importante. ¿Puede la Municipalidad ampliar el período considerado a cinco años o reducir el umbral para el puntaje máximo?	No, no se acepta la sugerencia.	
23	23-04-2026 16:43:20	Sobre el presupuesto referencial (\$50.000.000 IVA incluido por 24 meses): ¿es compatible con la exigencia simultánea de SaaS Premium + tres	Está bien presupuestado. Ver modificaciones 1, 2, 3 y 4.	



MP

		ambientes + soporte 24x7 + seis integraciones custom + RPO 15 min + WCAG 2.2 AA + migración de 61.000 usuarios + módulos específicos (COSOC, Juntas de Vecinos, Organizaciones Funcionales, Equipo Territorial con mapa de macrozonas)? Se solicita aclaración sobre la suficiencia presupuestaria.		
24	23-04-2026 16:44:13	Sobre el identificador de la plataforma actual: las bases mencionan www.participalascondes.cl y un respaldo de base de datos disponible. Para efectos de evaluación equitativa, ¿puede la Municipalidad identificar al proveedor actual y la fecha de término de su contrato vigente, en línea con el principio de transparencia de la Ley N° 20.285?	Los antecedentes del contrato vigente pueden consultarse en el portal Mercado Público, específicamente en la licitación ID N° 2345-439-LE24.	
25	23-04-2026 16:45:21	Sobre la migración de 61.000 usuarios y 54 procesos (punto B.7): ¿el respaldo de la base de datos de la plataforma actual podrá estar disponible para los oferentes no incumbentes previo a la presentación de ofertas? ¿Bajo qué modalidad y en qué plazo?	La base de datos estará disponible una vez iniciado el contrato con el proveedor adjudicado. Por protección de datos personales no puede estar disponible antes. La Municipalidad guarda estos datos en el DataLake Municipal en formato parquet. Para esta tarea contará con el apoyo técnico de la Municipalidad.	
26	23-04-2026 16:46:40	Sobre los datos maestros (punto B.6): ¿se publicarán en el foro las especificaciones técnicas formales de las APIs para que todos los oferentes puedan dimensionar la integración? ¿Cuándo estará disponible esa documentación?	No. La documentación será entregada al proveedor adjudicado en tiempo y forma.	
27	23-04-2026 17:43:36	Sobre la conformidad del diseño acumulado de las bases con los principios de la contratación pública: considerando que las bases contienen un conjunto acumulado de exigencias de alta especificidad técnica —plazo de	Remítase a las modificaciones N°2 y N°3.	



mf

implementación de 30 días corridos con migración de 61.000 usuarios desde la plataforma del proveedor vigente, RPO de 15 minutos superior al estándar de industria SaaS, seis integraciones con sistemas municipales cuyas especificaciones no han sido publicadas, certificación WCAG 2.2 AA y criterio de experiencia de 15 facturas en tres años por un monto de sólo 1 millón cada una (cuando la licitación es por 50) Solicitamos que la Municipalidad aclare si evaluó la compatibilidad de este diseño acumulado con los principios de libre concurrencia, igualdad de los oferentes y estricta sujeción a las bases consagrados en el artículo 6° de la Ley N° 19.886 y el artículo 20 del Reglamento aprobado por DS N° 661/2024, teniendo presente la jurisprudencia administrativa reiterada de la Contraloría General de la República y del Tribunal de Contratación Pública que ha declarado contrarias a derecho las bases cuya especificación acumulada configura una barrera de entrada objetiva que solo el proveedor incumbente puede superar, aun cuando no exista intencionalidad demostrada. En ejercicio de la facultad del punto A.1.5 de las bases, solicitamos a la Municipalidad considerar la modificación por Decreto Alcaldicio - antes del cierre de recepción de ofertas- del plazo de implementación, el RPO exigido, la publicación previa de las APIs municipales requeridas y el criterio de experiencia (que se ajusta perfectamente al modelo que tiene el actual proveedor con la misma municipalidad licitante) con el objeto de asegurar un procedimiento efectivamente competitivo conforme al



		mandato del artículo 1° de la Ley N° 19.886.	
--	--	--	--

4. **PUBLÍQUESE** el presente Decreto en el portal www.mercadopublico.cl, ID N°2345-64-LE26.

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 las Comunicaciones
- Oficina de Partes

