

TÉRMINOS DE REFERENCIA

“SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO/IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONSULTA INDÍGENA PARA EL SERVICIO DE BIODIVERSIDAD Y ÁREAS PROTEGIDAS (SBAP)”

INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General:

Diseñar, desarrollar e implementar la primera etapa de la Plataforma de Participación Ciudadana y Consulta Indígena del SBAP, orientada a consolidar los procesos de participación institucional, facilitar la colaboración entre actores internos y externos, garantizar la trazabilidad y transparencia de los procesos, y apoyar la transformación digital del organismo, asegurando criterios de seguridad, usabilidad, accesibilidad y escalabilidad.

1.2. Objetivos Específicos:

- **Diseño y desarrollo de la plataforma:**
 - Analizar y definir los requerimientos funcionales, técnicos y normativos.
 - Diseñar la arquitectura tecnológica de la plataforma bajo lineamientos de Gobierno Digital y normativa vigente (Ley N° 21.180 de Transformación Digital, normas técnicas de interoperabilidad, ciberseguridad y gestión documental).
- **Implementación de mecanismos de participación en línea:**
 - Incorporar funcionalidades para consultas públicas, consultas indígenas, encuestas digitales, levantamiento de problemáticas territoriales, recepción de propuestas ciudadanas y construcción colaborativa de iniciativas, entre otros.
 - Garantizar que estos mecanismos permitan la participación de comunidades locales, pueblos indígenas, organizaciones sociales, municipalidades, gobiernos regionales y ciudadanía en general, mediante estrategias y dispositivos de accesibilidad universal digital.
- **Comunicación y difusión:**
 - Integrar herramientas de notificaciones, por medio de alertas que se puedan detonar a los usuarios suscritos, que faciliten la convocatoria y mantención informada de los participantes.
 - Habilitar espacios multimediales para la publicación de contenidos y registros de publicaciones en prensa asociadas a los procesos participativos (texto, imágenes, enlaces y videos incrustados).
- **Gestión de información y reportabilidad:**
 - Diseñar e implementar reportes dinámicos y comprensibles que permitan a distintos públicos conocer los resultados y avances de los procesos de participación ciudadana e indígena.
 - Incorporar la georreferenciación de propuestas e ideas para fortalecer los análisis de cobertura espacial y territorial en la gestión del SBAP.
 - Definir un modelo de gobernanza de la información y los procesos participativos, estableciendo roles y permisos diferenciados que aseguren trazabilidad, validación y control de calidad de los contenidos.
 - Asegurar que cada proceso participativo disponga de un expediente digital único que concentre actas, documentos y evidencias, resguardando la integridad y accesibilidad de la información conforme a la normativa vigente.
- **Capacitación y acompañamiento:**

- Proveer asesoría y capacitación para funcionarios SBAP en el uso de la plataforma y en estrategias de participación digital.
- Contemplar soporte técnico y acompañamiento post implementación, asegurando la sostenibilidad tecnológica, y mejoras incrementales.
- **Accesibilidad, seguridad y escalabilidad:**
 - Diseñar un sistema de acceso seguro y controlado para usuarios internos y externos.
 - Garantizar un número ilimitado de usuarios y procesos participativos (considerar que en consultas ciudadanas nacionales puede haber miles de usuarios conectados de forma simultánea).
 - Establecer mecanismos de mantenimiento, escalabilidad y continuidad operativa.
- **Interoperabilidad y continuidad institucional:**
 - Habilitar la integración de la plataforma con otros sistemas internos del SBAP y con plataformas estatales relevantes para la gestión de la participación ciudadana e indígena.
 - Asegurar cumplimiento de obligaciones legales y compromisos internacionales en materia de participación, transparencia y consulta indígena (Ley N° 20.500, Convenio 169 de la OIT, Acuerdo de Escazú).
- **Monitoreo y mejora continua:**
 - Implementar mecanismos de evaluación de los procesos participativos, levantando métricas de satisfacción y trazabilidad.
 - Incorporar mejoras continuas en función de los resultados de monitoreo y retroalimentación ciudadana.

2. REQUISITOS TÉCNICOS.

a. Naturaleza de la Plataforma

- La plataforma deberá ser 100% web, accesible vía navegador y en dispositivos móviles, garantizando altos estándares de seguridad, accesibilidad, escalabilidad y usabilidad.
- Será la herramienta oficial de gestión de procesos de participación ciudadana y consulta indígena del SBAP, constituyendo la fuente de trazabilidad, archivo y evidencia de cada proceso, contando con todos los criterios de accesibilidad para facilitar la participación.
- La estructura y contenidos serán dinámicos y administrables por el SBAP, pudiendo modificar secciones, habilitarlas o deshabilitarlas en cualquier momento.

b. Estructura mínima de la plataforma

La plataforma deberá contar, al menos, con las siguientes secciones configurables:

- Inicio: procesos destacados de participación, diferenciando por mecanismo de participación; noticias, acceso a login (Clave única), enlaces institucionales y widgets configurables.
- ¿Cómo participar? Información general sobre participación, ejes temáticos, guías y manuales, multimedia y botón de acceso a procesos vigentes.
- Participar (mecanismos de participación): acceso a todas las modalidades de participación (consultas ciudadanas, consultas indígenas, encuestas, cabildos, propuestas ciudadanas, etc.), administrables desde el panel de gestión.
- Registro de actor interesado: Formulario digital que permite a ciudadanos, comunidades y organizaciones registrarse en cualquier momento para declarar intereses en territorios, temáticas o áreas protegidas y recibir notificaciones asociadas.
- Resultados: publicación de resultados por proceso, vinculando al expediente (incluye evidencias, actas y reportes, etc.)
- Expediente: el expediente digital consolida toda la información, actas, documentos y evidencias de cada proceso participativo, asegurando trazabilidad, transparencia y fácil acceso para actores internos y externos.
- Agenda de actividades: permite programar, visualizar y difundir hitos, talleres y reuniones de cada proceso participativo, facilitando la coordinación y el acceso oportuno a la información.

- Noticias: sección de difusión con opción de comentarios y moderación.
- Ayuda: preguntas frecuentes, políticas de uso, formulario de contacto con sistema de ticket y seguimiento.
- Accesos directos: vínculos a otros sistemas y plataformas del SBAP.
- Ingresar: registro/login para usuarios ciudadanos y acceso diferenciado para usuarios internos con roles definidos.

c. Gestión de procesos y expedientes digitales

- Cada proceso participativo deberá tener un expediente digital único, en el que se almacenen todos los documentos, actas, insumos, comentarios y evidencias asociadas, lo cuales deben ser de fácil acceso a todo público.
- Los facilitadores de talleres y actividades presenciales podrán cargar directamente actas, listas de asistencia, fotografías y demás insumos como parte del expediente.
- Los expedientes deberán permitir descarga consolidada en formato PDF o similar, y ser accesibles según permisos definidos (Clave Única).
- El número del expediente y su identificación debe ser obtenido por integración con el sistema de gestión documental del SBAP (Ze Ceropapel), y esta integración deberá contemplar la entrega de los documentos necesarios para que el gestor documental pueda resguardarlos.

d. Gobernanza de roles

La plataforma deberá contar, al menos, con los siguientes perfiles de usuario, con posibilidad de ajustes según necesidades del SBAP:

- Administrador: gestiona configuraciones globales, usuarios, integraciones y reportes generales.
- Editor/Redactor: genera contenidos (procesos, noticias, actas, propuestas) y carga documentos o resultados.
- Moderador: revisa, valida y aprueba contenidos generados por editores antes de su publicación.
- Publicador: autoriza la publicación final de procesos, resultados o noticias.
- Participante ciudadano: usuario externo que se registra, participa en consultas, propone ideas, responde encuestas o descarga información pública.

e. Funcionalidades clave de participación

- Formular propuestas, responder encuestas, participar en consultas ciudadanas e indígenas, subir observaciones a planes o instrumentos.
- Transmitir en vivo sesiones de instancias participativas, y albergar un registro de las mismas (asociadas al expediente, y en un repositorio multimedia)
- Inclusión de votación, comentarios y mecanismos de interacción trazables.
- Workflow configurable de admisibilidad, evaluación y respuesta de propuestas/observaciones.
- Posibilidad de segmentar participación (nacional, regional, comunal, por pueblos indígenas, género, etc.).
- Integración con Clave Única para autenticación ciudadana.

f. Evidencias y resultados

- Cada proceso debe permitir la publicación de resultados intermedios y finales.
- Los resultados deberán ser personalizables y multimediales (texto, imágenes, videos, adjuntos, enlaces).
- Generación automática de reportes visuales y descargables, con métricas de participación, segmentación territorial y estadísticas de interacción.

g. Interoperabilidad y seguridad

- Integración con plataformas internas del SBAP (p. Ej. Sitio web institucional, sistemas de información de biodiversidad, etc.).
- Integración con plataformas estatales (Clave Única, Registro Civil u otras a definir).
- Interoperabilidad mediante APIs con otras plataformas de participación y de gobierno digital.
- Cumplimiento de la Ley N° 21.180 y normas técnicas de seguridad, interoperabilidad, notificaciones, expedientes y autenticación.

i. Inclusión, accesibilidad y marketing digital

- Cumplimiento de normas de accesibilidad WCAG 2.1 AA.
- Disponibilidad de versiones en castellano y lenguas indígenas relevantes (cuando aplique).
- Herramientas de difusión e integración con redes sociales y con la plataforma de marketing comunicacional del SBAP.

j. Restricciones de participación

- Configuración de restricciones según requisitos (edad mínima, residencia, pertenencia a pueblo indígena, etc.).
- Validación de datos de participantes mediante integración con el Registro Civil y otras fuentes oficiales.

k. Continuidad operativa y soporte

- Arquitectura escalable y modular, que permita crecimiento en futuras etapas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo post implementación.
- Mesa de ayuda para usuarios internos y ciudadanos.

m. Términos y condiciones

- La plataforma deberá permitir crear diversos Términos y Condiciones, de acuerdo tanto al proceso participativo configurado como de cumplimiento legal (Ley de Protección de Datos, por ejemplo).
- Se podrá determinar si hay Términos y Condiciones tanto obligatorios como opcionales.

3. REQUISITOS FUNCIONALES.

3.1. REGISTRO DE USUARIOS.

3.1.1. MÉTODO DE AUTENTICACIÓN.

- El método de autenticación será vía Clave Única, para usuarios participantes.
- El método de autenticación para usuarios administradores podrá ser mediante SSO de Microsoft Entra o Clave Única.

3.2.2. FORMULARIO DE REGISTRO

- Una vez que el usuario participante haya iniciado sesión, se deberá traer la información personal que el servicio de Clave Única provea.
- Adicionalmente, al momento de participar en una iniciativa, se deberá generar un formulario, el cual el usuario participante deberá completar, y además trayendo los datos provenientes del inicio de sesión mediante Clave Única.
- Se deberá validar que cada usuario participante acepte los Términos y Condiciones asociados a cada tipo de participación activa.

3.2.3. VALIDACION DE CUENTA DE USUARIO

- Una vez que el usuario participante haya iniciado sesión, se deberá validar el correo ingresado, con el fin de validar que haya una única relación entre el usuario creado y el correo asociado.

- A nivel de usuario administrador, se deberá permitir que se pueda validar un correo de manera manual, tanto de manera unitaria como masiva.

3.3. CUENTA DE USUARIO PARTICIPANTE

- Cuando el usuario participante haya iniciado sesión, al querer acceder a los datos de su cuenta, se deberá desplegar lo siguiente:
 - Mis datos (no permitiendo modificar los datos provenientes desde el inicio de sesión desde Clave Única)
 - Mi Actividad: historial de las actividades a las cuales se ha hecho presente el usuario (procesos participativos, consultas respondidas, comentarios realizados, etc.) y su estado.
 - Mis mensajes: todos los mensajes enviados hacia el organismo, y la respuesta enviada por éste.

3.4. PANEL DE ADMINISTRACIÓN

Se deberá contar con un panel de administración que permita a un usuario administrador, como mínimo:

- Visualización y moderación de comentarios
 - Comentarios activos y ocultos.
 - Usuarios bloqueados
 - Actividad de los moderadores
- Creación y configuración de Consultas ciudadanas
- Creación y configuración de Consultas indígenas
- Creación y configuración de Encuestas
- Creación y configuración de Propuestas ciudadanas
- Creación y configuración de Cabildos Abiertos
- Creación y configuración de cualquier otro proceso participativo que se configure.
- Administración del contenido de la página web
- Administración de los distintos tipos de usuarios
- Administración de usuarios
- Visualización de estadísticas y extracción de reportes definidos por el Departamento de Comunicaciones, Ciudadanía y Educación (o el que éste defina).

3.4.1. ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS PARTICIPATIVOS.

Se deberá contar con un panel de administración que permita a un usuario administrador la creación de un proceso participativo, el cual deberá contar, como mínimo, con las siguientes opciones:

- Nombre del proceso participativo
- Tipo del proceso participativo (consulta ciudadana, consulta indígena, etc.)
- Fecha de inicio
- Fecha de término
- Resumen del proceso participativo (utilizando un panel de texto enriquecido)
- Descripción del proceso participativo (utilizando un panel de texto enriquecido)
- Imagen descriptiva del proceso participativo
- Eje temático
- Link de un PDF con las bases del proceso participativo
- Caracterización de alcance de participación (geográfica (Nacional/Regional), características específicas, etc.)
- Edad o rango etario de los usuarios a quienes va dirigida la consulta.
- Interacción dinámica según participación ciudadana:
 - Secuencias o lógicas (simples o complejas) de derivación entre preguntas, y las respuestas posibles (utilizando un panel de texto enriquecido).
 - Las que se definan según el tipo de participación ciudadana.

- Otros campos requeridos a definir entre las partes.

3.4.2. ADMINISTRACIÓN DEL CONTENIDO DE LA PLATAFORMA

Se deberá contar con un panel de administración que permita a un usuario administrador la gestión del contenido web, como mínimo:

- Modificación de widgets en la página principal.
- Personalización de los distintos textos de la página web.
- Noticias de la página web
 - Se debe poder subir una miniatura, una fotografía, un título, una bajada y un texto.
 - Se deben poder crear hipervínculos, textos customizables, videos, botones, otras fotografías, etc.
 - Uso de archivos adjuntos.
- Pop-up de la página principal
- Todo lo anterior deberá estar en completa coordinación con el Departamento de Comunicaciones, Ciudadanía y Educación (o quién defina), quienes entregarán los lineamientos sobre cómo se deberá administrar cada tipo de contenido mencionado, además del Manual de Marca institucional.

3.4.3. ESTADÍSTICAS DE LA PLATAFORMA.

Se deberá contar con estadísticas referentes a la actividad de la plataforma, como mínimo:

- Visitas a la plataforma.
- Cantidad de usuarios.
- Cantidad de votos totales.
- Cantidad de propuestas
- Cantidad de votos en comentarios.
- Cantidad de comentarios.
- Estadísticas a definir entre las partes, según los procesos participativos creados.

3.5. PROCESOS PARTICIPATIVOS

3.5.1. CONSULTAS CIUDADANAS.

Para consultas ciudadanas, la plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes funcionalidades:

- Se debe permitir ver consultas anteriores y sus resultados
- Se debe poder personalizar nombre de la consulta y una descripción.
- Debe permitir un voto por persona, sin posibilidad de modificación de la opción elegida.
- Debe permitir poner más de una pregunta en la misma encuesta.
- Debe permitir programar fechas para las consultas y hora de apertura y cierre.
- Debe permitir subir imágenes en la consulta (imágenes generales e imágenes por cada alternativa consultada en caso de requerirse) en un layout configurable.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.
- Debe permitir agregar comentarios por parte de los usuarios participantes y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar y comentar los comentarios de otras personas
- Debe permitir subir un documento (idealmente formato PDF) en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir poner secuencias o lógicas a las preguntas.
- Debe permitir publicar instantáneamente, y de forma automática, los resultados de las consultas.
- Debe permitir segmentar las consultas según diferentes perfiles o características (geográficas, caracterización personal, etc.).

3.5.2. ENCUESTAS.

Para encuestas, la plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes funcionalidades:

- Ver encuestas anteriores y sus resultados
- Debe permitir ponerle título y un texto explicativo a cada consulta.
- Debe permitir agregar imágenes a la consulta, tanto descriptivas como en las opciones de las preguntas en caso de requerirse.
- Se debe poder personalizar con fotografías, adjuntos, hipervínculos, videos, textos customizables en formato y botones.
- Debe permitir un voto por persona, sin posibilidad de modificación.
- No debe permitir que personas voten por fuera de la plataforma
- Debe permitir poner más de una pregunta
- Debe permitir programar fechas para las consultas y hora de apertura y cierre.
- Debe permitir poner imágenes en la consulta (imágenes generales e imágenes por cada alternativa consultada en caso de requerirse)
- Debe permitir poner comentarios y que los administradores puedan administrarlos.
- Los usuarios deben poder apoyar los comentarios de otras personas
- Debe permitir poner un documento en la consulta que indique las bases legales del proceso.
- Debe permitir poner secuencias o lógicas a las preguntas
- Debe permitir publicar instantáneamente, y de forma automática, los resultados de las consultas.
- Debe permitir segmentar las consultas según diferentes perfiles o características (geográficas, caracterización personal, etc.).

3.6. INTEGRACIONES

- Clave única: para la autenticación de usuarios ciudadanos.
- Plataformas internas del SBAP (a coordinar con el organismo, a través de API)
- Otras plataformas requeridas por el organismo.

4. REQUISITOS NO FUNCIONALES (Consideraciones y Restricciones Generales)

4.1. USABILIDAD

- Diseño intuitivo, accesible, con estructura clara y adaptada a distintos niveles de competencia digital.

4.2. DISPONIBILIDAD

- 99,5% mensual, considerando la alta dependencia institucional del sistema.

4.3. RENDIMIENTO

- Respuesta promedio de carga de páginas menor a 3 segundos bajo condiciones normales.

4.4. ACCESIBILIDAD

- Cumplimiento de estándares WCAG 2.1 para acceso universal (inclusivo para personas con discapacidad).

4.5. SEGURIDAD

- Encriptación de datos en tránsito y en reposo.
- Cumplimiento de la normativa nacional e institucional sobre ciberseguridad.
- Protección contra accesos no autorizados.

4.6. PORTABILIDAD

- Posibilidad de reutilizar componentes o replicar estructura en otras áreas.

4.7. AUDITABILIDAD

- Registro de cambios, bitácora de usuarios, historial de versiones.

4.8. MANTENIBILIDAD

- Documentación técnica clara, modularidad del sistema, posibilidad de actualización y soporte sin afectar la operación.

4.9. ESCALABILIDAD

- Capacidad de crecer funcional y estructuralmente sin necesidad de rediseño.

4.10. INTEROPERABILIDAD

- Posibilidad de integrarse en el futuro con otros sistemas del organismo mediante API o conectores de Microsoft 365.

4.11. DOCUMENTACIÓN

- Documentación de todas las funcionalidades implementadas en el sistema (procesos soportados) en estándar BPMN 2.0 .

5. LOOK AND FEEL

El oferente debe contar con los recursos necesarios para establecer y elaborar el diseño gráfico de del portal y sus subdominios, estableciendo el *look and feel* y todas las actividades necesarias para la gestión gráfica asociada al proyecto, basado en el Manual de Marcas del SBAP.

Este aspecto debe estar alineado con los recursos descritos y entregados en el KIT Digital del Gobierno de Chile (<https://kitdigital.gob.cl/>) y el manual de marcas que será entregado por el SBAP.

5.1. INTERPRETAR LA IDENTIDAD DE MARCA

- La entidad licitante debe comprender los valores del SBAP, personalidad y tono de la marca y traducir esa identidad en elementos visuales coherentes.

a. Definir la estética visual

Para establecer la estética del portal, la entidad licitante debe:

- Establecer el concepto central creativo
- Seleccionar paletas de colores, tipografías, iconografía y estilos gráficos, dado el Manual de Marcas definido por SBAP.
- Diseñar una interfaz que refleje la emoción y atmósfera deseadas por el SBAP

b. Diseñar interfaces atractivas y funcionales

Para dar cumplimiento de diseño y visual, el oferente debe:

- Crear maquetas de alta fidelidad (mockups) que combinen estética y usabilidad.
- Asegurar consistencia visual en todas las páginas y dispositivos.

c. Colaborar con UX y desarrollo

En el transcurso del proyecto de implementación de la plataforma, el oferente debe:

- Trabajar junto a diseñadores UX para alinear estética con experiencia de usuario.
- Coordinar con desarrolladores para asegurar que el diseño se implemente fielmente.

d. Garantizar accesibilidad y legibilidad

El Oferente debe, en conjunto con SBAP:

- Usar contrastes adecuados, tipografías legibles y jerarquía visual clara, la cual responda a estándares gubernamentales.
- Diseñar para todos los usuarios, incluyendo personas con discapacidades visuales o cognitivas.

e. Crear y mantener un sistema de diseño

Para fortalecer el ciclo de vida del aplicativo web, respecto a diseño, el oferente debe:

- Documentar componentes visuales reutilizables (botones, formularios, menús).
- Establecer guías de estilo para mantener coherencia a largo plazo

f. Validar con usuarios y ajustar

Para realizar un correcto análisis de diseño y establecer una imagen corporativa o el concepto central creativo, La entidad licitante debe:

- Participar en pruebas de usabilidad o sesiones de feedback.
- Iterar el diseño según resultados y necesidades del negocio.

El oferente deberá presentar en su oferta técnica al menos los siguientes aspectos, con el tratamiento indicado en cada punto, junto a las consideraciones y restricciones adicionales indicadas en este documento:

1. Análisis del Proyecto
 - a. Antecedentes Generales
 - b. Requerimientos, Servicios y Entregables
 - c. Alcance del Proyecto
2. Metodología de Trabajo
 - a. Enfoque de trabajo
 - b. Habilitación de Ambientes
 - c. Análisis, Diseño y Arquitectura de la Solución
 - d. Migración de Datos y Poblado Inicial
 - e. Soporte Técnico y Garantía de Implementación
 - f. Capacitación y Transferencia de Conocimientos
 - g. Pruebas de Plataforma
 - h. Despliegue entre Ambientes
 - i. Gestión de Riesgos
3. Organización y Planificación
 - a. Equipo de Trabajo del Oferente
 - b. Cronograma de Trabajo o Carta Gantt
 - c. Carga de trabajo planificada por integrante/rol
4. Propuesta de Solución
 - a. Descripción de la Solución Propuesta
 - b. Estructura y Arquitectura de la plataforma de Participación Ciudadana
 - c. Etapas de Configuración, Validación y Puesta en Marcha
 - d. Sostenibilidad, Administración y Soporte Post Implementación
5. Compromisos
 - a. Soporte Técnico Post implementación (SLA)
 - b. Garantía De Implementación
 - c. Seguridad de la Información y Gobernanza Digital
 - d. Cumplimiento de Estándares de Accesibilidad y Usabilidad
 - e. Productos Esperados

1. Análisis del Proyecto

a. Antecedentes Generales

El Oferente deberá indicar en esta sección los antecedentes generales del proyecto, considerando entre ellos aspectos como: el contexto institucional, las necesidades actuales del SBAP en cuanto a la temática de participación ciudadana, colaboración, visibilidad de la información y gobernanza digital.

El oferente debe demostrar un entendimiento claro de la necesidad institucional, incluyendo:

- Las oportunidades detectadas para la aplicación de actividades de participación ciudadana.
- La necesidad de administrar los diversos procesos participativos bajo una plataforma moderna, integrable y colaborativa.
- Usuarios objetivo y posibles grupos de interés.
- Indicadores de éxito esperados (por ejemplo, satisfacción de usuarios, cumplimiento de hitos, usabilidad, niveles de adopción).

b. Requerimiento, servicios y entregables

El oferente deberá describir de forma clara y estructurada cuáles son los servicios a proveer y los entregables esperados, de acuerdo con lo requerido en estas bases, incluyendo a nivel general, como mínimo:

- Diseño de la arquitectura de la plataforma de participación ciudadana, considerando estructura de sitios, navegación, permisos y contenidos.
- Configuración y habilitación de la plataforma sobre la infraestructura perteneciente al SBAP.
- Adaptación de diseño visual alineado a la imagen institucional (Kit Digital).
- Generación de contenidos iniciales (mockups, wireframes, páginas tipo, etc.).
- Capacitaciones y material de transferencia tecnológica.
- Propuesta de estructura de gobernanza y mantenimiento funcional de la plataforma.
- Todos los entregables descritos en el punto **5. Compromisos, e. Productos esperados**

c. Alcance del Proyecto

El Oferente deberá explicitar claramente el alcance de la contratación, que incluirá actividades como:

- Reuniones de levantamiento y validación con equipos institucionales.
- Propuesta de estructura de sitios y navegación.
- Apoyo en carga inicial de contenidos.
 - Capacitación técnica (TI) y funcional (usuarios editores y administradores).
 - Propuesta de plan de continuidad, respaldo y administración post implementación

2. METODOLOGÍA DE TRABAJO

El proveedor deberá presentar una propuesta metodológica clara, estructurada y adecuada para el desarrollo e implementación de la plataforma de participación ciudadana. La metodología podrá estar basada en enfoques ágiles (Scrum, Kanban, etc.), tradicionales (PMI, PRINCE2) o híbridos, y deberá asegurar una ejecución eficiente, colaborativa y alineada con los objetivos e hitos del proyecto. El SBAP ha definido ciertos aspectos mínimos que deberán ser considerados, sin perjuicio de que el proveedor proponga enfoques, herramientas o prácticas adicionales que considere pertinentes.

a) **Enfoque de Trabajo**

La propuesta metodológica deberá contemplar entregas tempranas e incrementales, participación activa del SBAP, planificación detallada, mecanismos de control de calidad y gestión de riesgos. Se valorará positivamente la incorporación de herramientas de gestión colaborativa, mecanismos de seguimiento y control, y enfoques que promuevan la mejora continua.

b) **Habilitación de Ambientes**

El proveedor deberá considerar la habilitación de ambientes de desarrollo, pruebas y producción, permisos, estructuras de sitios y componentes técnicos. Se valorará la claridad en la planificación de estos entornos y su alineación con las etapas del proyecto.

c) **Análisis, Diseño y Arquitectura de la Solución**

El proveedor deberá describir cómo abordará el levantamiento de requerimientos funcionales y no funcionales, el diseño de interfaces y la definición de la arquitectura técnica. Se valorará positivamente la inclusión de elementos como diseño lógico y físico de la solución, viajes de

usuario (user journeys), wireframes o prototipos, y estándares técnicos que aseguren escalabilidad, seguridad y mantenibilidad.

d) Migración de Datos y Poblado Inicial

En caso de que el proyecto contemple migración de datos o carga inicial de contenidos, el proveedor deberá proponer una estrategia adecuada. Se valorará positivamente la inclusión de análisis de origen de datos, plan de migración, validaciones, y documentación del proceso.

e) Soporte Técnico y Garantía de Implementación

El proveedor deberá contemplar un plan de soporte técnico post-implementación, incluyendo tiempos de respuesta, mecanismos de atención y resolución de incidentes. Se valorará la claridad del plan de garantía, los niveles de servicio (SLA) y la trazabilidad de incidentes.

f) Capacitación y Transferencia de Conocimientos

El proveedor deberá proponer un plan de capacitación para usuarios finales y administradores, así como la entrega de documentación técnica y funcional. Se valorará la calidad del material propuesto y la estrategia de transferencia de conocimientos al equipo del SBAP.

g) Pruebas de Plataforma

Para los desarrollos a la medida, el proveedor deberá asegurar la seguridad del software y entregar un plan de pruebas que incorpore como mínimo: pruebas de seguridad automatizadas (SAST, DAST, IAST), revisiones de código entre pares con foco en vulnerabilidades, y simulación de ataques mediante pruebas de penetración. Se valorará positivamente la definición de criterios de éxito, herramientas de gestión de pruebas, roles responsables y mecanismos de corrección de incidencias.

h) Despliegue entre Ambientes

El proveedor deberá proponer una estrategia de despliegue que permita la transición ordenada entre los ambientes de desarrollo, pruebas y producción. Se valorará positivamente que la propuesta incluya automatización de pipelines CI/CD con escaneo de vulnerabilidades en dependencias, políticas de seguridad definidas, aislamiento de entornos con controles de acceso, y separación de equipos para paso a producción. La solución debe considerar el despliegue en tres ambientes: Desarrollo (1 día hábil), Pruebas (1 día hábil) y Producción (3 días hábiles), sin contemplar el tiempo de revisión de ciberseguridad.

i) Gestión de Riesgos

El proveedor deberá realizar un análisis formal de riesgos como parte obligatoria de su metodología. Este análisis deberá identificar, evaluar y proponer medidas de mitigación para riesgos técnicos, operativos, de seguridad y continuidad. Se deberá documentar la probabilidad, impacto y estrategia de respuesta, y establecer mecanismos de seguimiento y control.

3. Organización y Planificación

a. Equipo de trabajo

El Oferente deberá incluir la identificación clara de equipo de trabajo detallando roles y responsabilidades.

b. Cronograma de Trabajo o Carta Gantt del Proyecto

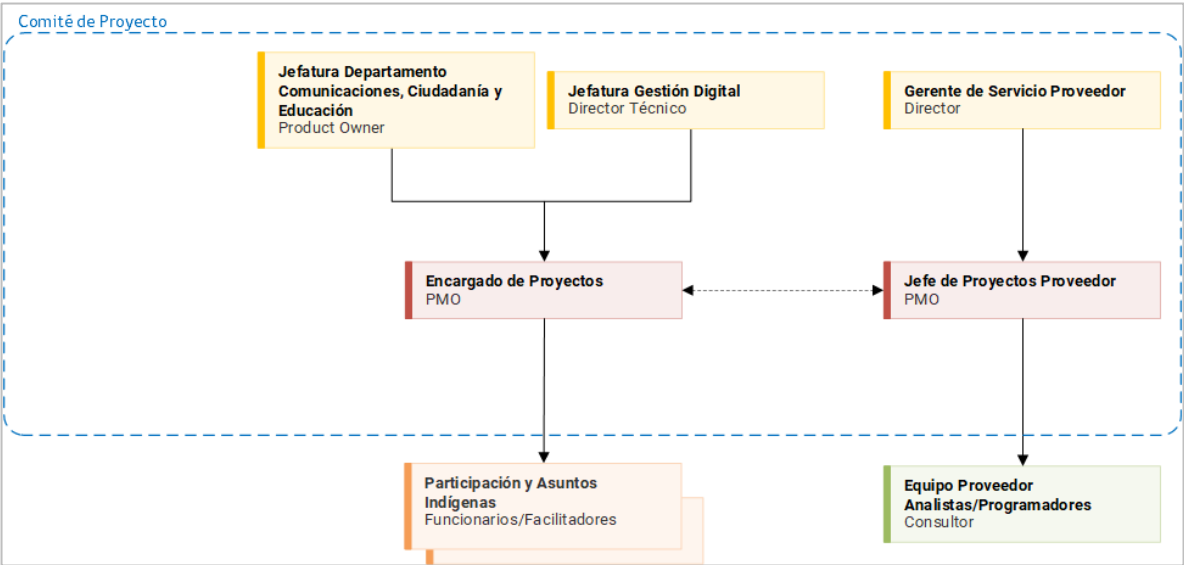
El Oferente deberá incluir una carta Gantt o cronograma que permita tener claridad y realizar un seguimiento en el tiempo del desarrollo y avances del proyecto. Será parte de la evaluación técnica la viabilidad de la propuesta de carga de trabajo atribuida a los funcionarios del servicio. Se considerará desfavorable toda planificación que, si bien cumple con los plazos establecidos, implique una sobrecarga operativa, tiempos de respuesta no

razonables, o una dependencia excesiva de la disponibilidad de personal del SBAP para tareas que excedan sus funciones habituales.

Las propuestas deberán justificar claramente la participación requerida del personal del servicio, incluyendo estimaciones de tiempo, frecuencia de interacción y tipo de apoyo esperado. Se valorarán aquellas propuestas que presenten una planificación realista, equilibrada y que minimicen el impacto operativo sobre los funcionarios del SBAP.

- c. Carga de trabajo planificada para cada integrante del equipo de trabajo

El Oferente deberá incluir los porcentajes de asignaciones en funciones por etapa de cada miembro del equipo de trabajo.



Conformación de estructura para las comunicaciones y coordinación

Con el fin de mantener comunicaciones efectivas, tener instancias de resolución de conflictos y toma de decisiones de niveles estratégicos, se establecerá un “Comité de proyecto”. Este comité será conformado por parte del SBAP por la jefatura del Departamento de Comunicaciones Ciudadanía y Educación, quien tendrá el rol de Product Owner, la jefatura del departamento de Gestión Digital y el Encargado de proyectos, innovación y continuidad digital. Por parte del Oferente deberán ser parte del comité un gerente de servicio y el jefe de proyectos que esté designado en el proyecto.

4. Propuesta de Solución

A continuación, se describen los aspectos que el proveedor deberá considerar y detallar en su propuesta técnica.

- a. Descripción de la Solución Propuesta

El oferente deberá presentar una descripción clara y detallada de la solución que propone para responder a los requerimientos establecidos en estas bases, considerando los siguientes elementos:

 - Integración con servicios del Gobierno Digital, como Clave Única.
 - Diseño gráfico adaptado al Kit Digital del Estado de Chile.
 - Estructura de contenidos propuesta, navegación y permisos.
 - Consideraciones de accesibilidad (WCAG 2.1), usabilidad, rendimiento y seguridad.
 - Mecanismos para trazabilidad, respaldo y control de cambios.
 - Detalle de cualquier desarrollo adicional propuesto.

Se podrán incluir diagramas funcionales, esquemas de navegación y/u otros elementos visuales que respalden la claridad de la propuesta.

b. Etapas del Proyecto

El oferente deberá describir las etapas de trabajo que contempla para el desarrollo e implementación de la plataforma de participación ciudadana, desde la planificación hasta la puesta en marcha, incluyendo:

- Levantamiento y diseño funcional
- Diseño gráfico y validación
- Carga inicial de contenidos
- Pruebas y validación con usuarios clave
- Capacitación técnica y funcional
- Soporte post implementación

c. Aseguramiento de la calidad y validación.

El oferente deberá describir cómo se validará el cumplimiento de los requerimientos establecidos, incluyendo:

- Revisión y validación funcional por parte del SBAP en ambiente productivo.
- Validación de accesibilidad (WCAG 2.1).
- Validación del diseño gráfico conforme al Kit Digital.
- Validación de flujos de trabajo, navegación, permisos y visibilidad según perfil de usuario.
- Validación de la documentación entregada y manuales.

d. Propiedad de desarrollos personalizados (si aplica).

En caso de que el proveedor proponga el desarrollo de componentes personalizados (como WebParts desarrollados en SPFx, extensiones o scripts personalizados), el código fuente de dichos elementos deberá ser entregado al SBAP, junto con la documentación técnica necesaria para su mantención.

e. Transferencia de conocimiento y documentación.

El proveedor deberá asegurar la correcta transferencia de conocimientos al SBAP, incluyendo:

- Manuales de administración y gestión del sitio
- Manual de usuario funcional (editores de contenido, jefaturas, etc.).
- Presentaciones utilizadas en la capacitación.
- Documentación técnica de cualquier componente personalizado o flujo automatizado.
- Protocolo de respaldo, recuperación de contenidos y administración de permisos.
- Plan de soporte post implementación, con canales de atención definidos.
- Documentación de todas las funcionalidades implementadas en el sistema (procesos soportados) en estándar BPMN 2.0

La transferencia debe ser clara, completa y en lenguaje comprensible para los perfiles técnicos y funcionales del SBAP.

5. Compromisos

a. SOPORTE TÉCNICO POST IMPLEMENTACIÓN

Una vez concluida la etapa de implementación y puesta en marcha de la plataforma de participación ciudadana, el proveedor deberá ofrecer un periodo de soporte post implementación de 60 días corridos, durante el cual deberá:

- Dar respuesta a requerimientos y ajustes menores derivados del funcionamiento de la solución configurada.
- Atender incidentes reportados por usuarios o por el equipo TI institucional.

- Apoyar al SBAP en el uso inicial y apropiado de la plataforma, asegurando la operatividad de los componentes entregados.

Durante este período, se deberá aplicar el siguiente modelo de niveles de servicio (SLA):

| Nivel | Descripción | MTTA | MTTR |
|-------|--|---------|----------|
| Bajo | Incidente menor o consulta sin impacto operativo relevante. | 8 horas | 24 horas |
| Medio | Fallas que afectan a varios usuarios en funcionalidades claves (ej: carga de contenido, acceso a secciones). | 4 horas | 12 horas |
| Alto | Incidentes que impiden el acceso generalizado o uso de funcionalidades críticas. | 2 horas | 4 horas |

Los tiempos se contabilizan durante el horario hábil del SBAP (08:30 a 18:00 hrs).

Además, el proveedor deberá considerar:

- Un Plan de Respuesta a Incidentes con roles claros y líneas de comunicación.
- Protocolos para documentación de incidentes, resolución y cierre.
- El proveedor deberá establecer protocolos claros para restauración de contenidos o configuración, apoyando al equipo TI institucional en casos críticos.

b. GARANTÍA DE IMPLEMENTACIÓN

Garantía de software, servicio y/o infraestructura: deberá indicar la cantidad de meses que considerarán como “Plazo de garantía” del producto entregado (software, servicio profesional infraestructura como servicio), período en el cual el proveedor deberá procurar, con el mayor esfuerzo posible, realizar todas las acciones necesarias para corregir las falencias detectadas de acuerdo con el requerimiento final producto, donde deberá reparar y/o corregir por el proveedor sin que ello irrogue costo alguno para la entidad contratante. El tiempo mínimo de garantía se encuentra establecido por tramo de compra siendo la siguiente como mínimo:

| Tramo | Rangos de Monto de la Orden de Compra | Garantía mínima en meses |
|---------|---------------------------------------|--------------------------|
| Tramo 2 | Más de 500 UTM y hasta 1.000 UTM | 12 meses |

En caso de entregar un tiempo menor al indicado, su oferta quedará declarada inadmisibile.

c. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

En la eventualidad que el proveedor o SBAP requieran generar desarrollo de software para aspectos customizados, el código para ser aceptado será analizado por una herramienta de ciberseguridad y será aceptado si pasa con el mínimo nivel de riesgo. Se debe contemplar en la planificación a lo menos dos despliegues en ambientes de producción durante la ejecución del proyecto: uno a la mitad de la ejecución y otro en el hito final.

La entidad licitante, durante su gestión y mientras dure el contrato, debe cumplir las normas, procedimientos y las Políticas de Seguridad de la Información que se encuentren vigentes, en el SBAP.

Para estos efectos, la Información Confidencial comprende todo tipo de información y/o idea de cualquier especie, tangible o intangible a las que el oferente pueda tener acceso con motivo u ocasión de las labores que realicen en el SBAP y toda aquella información cuya divulgación o revelación no autorizada pueda causar daño a los intereses del SBAP, o de terceros, aun cuando dicha información no haya sido definida expresamente como confidencial.

Para cautelar la seguridad de la información y ciberseguridad del proyecto, el oferente debe presentar su plan que avale la seguridad en el desarrollo de software y arquitectura. En tal plan, el oferente debe presentar un responsable de ciberseguridad y seguridad de la información que sea responsable de supervisar, informar y gestionar todas las acciones necesarias para que el proyecto responda a las normativas vigentes y que cautele la implementación de acciones necesarias para asegurar la seguridad de la información.

Dentro de la documentación técnica se debe contemplar el aspecto o sección de seguridad de la información y ciberseguridad, los que deben contemplar:

- Gobernanza y gestión de seguridad de la información y ciberseguridad
- Acciones que cautelen la seguridad de la información y ciberseguridad en el desarrollo de software
- Metodologías, tecnologías y herramientas de seguridad aplicadas en el proyecto
- Metodología y reportería de Gestión de incidentes
- Análisis de riesgo y sus mitigaciones

El SBAP, se reserva el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo con las normas legales vigentes, en el caso de que no se cumplan las condiciones de confidencialidad y seguridad de la información señalada.

En caso de incumplimiento de la obligación de confidencialidad aquí establecida, tanto el oferente como por sus trabajadores o por cualquiera de las personas con las cuales éste se relacione para la prestación del servicio que se contrata, SBAP dará término anticipado al presente Contrato, sin perjuicio de ejercer además las acciones legales que correspondan.

El oferente debe identificar su política de seguridad y la metodología que utiliza para la gobernanza de seguridad (ISO/IEC 27001 u otra). Debe establecer y socializar la asignación de roles y responsabilidades, definiendo claramente quién es responsable de qué controles y decisiones de seguridad.

En el transcurso del proyecto y asociada a la arquitectura y diseño de software, el oferente debe realizar análisis de riesgo periódicos considerando las amenazas, vulnerabilidades y el impacto.

El oferente debe asegurar cumplimiento con normativas como GDPR, Ley marco de ciberseguridad N°21.663, responsabilidades asociadas a la Ley N°21.719, Ley 19.628 (Chile), PCI-DSS, etc.

El oferente debe presentar el método de trabajo del equipo de ciberseguridad y establecer niveles de cumplimiento mensual frente a tareas de seguridad realizadas.

El Oferente debe implementar acciones prácticas que garanticen un entorno de ciberseguridad sólido, incluyendo pruebas de penetración internas y externas (pentesting), ethical hacking y análisis periódicos de vulnerabilidades bajo entrega de informes periódicos.

• **GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD**

Se exige informar a la contraparte técnica a través de correo electrónico o documento escrito todos los incidentes que puedan afectar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información generada o compartida como parte del servicio licitado. Esto debe ser como máximo en la primera hora de ocurrido o identificado el incidente.

• **NORMATIVA VIGENTE**

El presente proyecto se regirá por las normas y principios establecidos en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento, contenido en el Reglamento de la Ley 19.886, y sus respectivas modificaciones. Supletoriamente, se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de aquéllas, las normas del Derecho Privado.

Además, la Ley 21.663 para estructurar, regular y coordinar las acciones de ciberseguridad de los organismos del Estado y los particulares y la Ley N°21.719, publicada el 13 de diciembre de 2024, regula la protección y tratamiento de datos personales.

Tanto la documentación como el diseño y el desarrollo contemplado en esta licitación deberán cumplir las Guías Técnicas que se encuentren vigentes y publicadas por la Secretaría de Gobierno Digital en su sitio <https://digital.gob.cl/transformacion-digital/estandares-y-guias/> y el conjunto de Normas Técnicas que se encuentren vigentes y publicadas en el sitio <https://digital.gob.cl/biblioteca/regulacion/> correspondientes a:

1. Norma Técnica de Interoperabilidad
2. Norma Técnica de Seguridad de la Información y Ciberseguridad
3. Norma Técnica de Documentos y Expedientes Electrónicos
4. Norma Técnica de Notificaciones
5. Norma Técnica de Calidad y Funcionamiento
6. Norma Técnica de Autenticación

Mayor información en wiki: <https://wikiguias.digital.gob.cl/es/Normas>

- **TRABAJO REMOTO**

En caso de requerir modalidad de trabajo remoto se debe solicitar repositorio para el intercambio de información y documentación. Independiente de la modalidad trabajo (remoto o presencial) es responsabilidad de la empresa desplegar y desarrollar las soluciones en los distintos ambientes, esto significa que ante cualquier problema que presente el trabajo remoto deben venir presencialmente al SBAP. El SBAP se reserva la posibilidad de solicitar cambio en la modalidad de trabajo a presencial y solicitar reuniones o revisiones presenciales.

d. **CUMPLIMIENTO DE ESTÁNDARES DE ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD**

El proveedor deberá considerar e incorporar principios de ciberseguridad y buenas prácticas durante toda la implementación de la plataforma de participación ciudadana.

- **PLANIFICACIÓN Y DISEÑO**

En el presente proyecto y en todo el transcurso de éste, el oferente debe:

- Incorporar criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad (CIA) desde la etapa de diseño, en conjunto con el equipo de ciberseguridad del SBAP.
- Coordinar con el equipo técnico del SBAP para validar los controles de acceso, el modelo de permisos y las políticas de compartición.

- **CONFIGURACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN**

Para este proyecto no se contempla, de forma inicial, el desarrollo de software personalizado, sino la implementación, configuración y parametrización de una solución basada en herramientas disponibles en plataformas modernas de colaboración y productividad.

No obstante, si el oferente considera necesario proponer componentes adicionales o desarrollos específicos, estos deberán ser debidamente justificados en su propuesta técnica, incluyendo una evaluación de riesgos, seguridad y mantenimiento asociado.

e. **PRODUCTOS ESPERADOS**

Sin perjuicio de los productos que la empresa seleccionada considere necesario incluir para la buena prestación de los servicios requeridos en esta Intención de Compra, los productos esperados por el SBAP durante toda la ejecución del proyecto deben ser a lo menos los siguientes:

- **Sistema Funcional**

1. La solución deberá estar completamente implementada y operativa en la infraestructura Cloud que posee el SBAP, al momento de ser generada la explotación del mismo.
 - El oferente deberá proveer de los ambientes de desarrollo, test/QA para este proyecto, y coordinar las acciones de migración hacia el ambiente productivo.
2. La solución deberá estar habilitada y accesible para los usuarios finales, con configuración, permisos y contenidos validados en producción, en coordinación con la contraparte técnica del SBAP.
3. En caso de que el proyecto contemple desarrollos adicionales se deberá entregar el código fuente correspondiente versionado, junto con documentación técnica que permita su mantenimiento y evolución por el equipo TI institucional.
4. Se considerará la solución completamente implementada y operativa cuando:
 - Se haya realizado la carga inicial de contenidos y configuraciones.
 - Se hayan ejecutado exitosamente las pruebas de funcionalidad, usabilidad, navegación y accesibilidad acordadas.
- Se hayan validado los flujos de trabajo, permisos y vistas según perfil de usuario.
 - Se hayan validado todos los puntos anteriores (1 al 4)
5. Documentación de Inicio del Proyecto.

Se espera que el proveedor entregue la siguiente documentación del inicio de proyecto:

 - Documento con la metodología de trabajo a utilizar, incluyendo herramientas, etapas y responsables ajustadas y validadas.
 - Cronograma o carta Gantt con las fases del proyecto, hitos importantes y fechas estimadas de entrega ajustada y validada.
 - Plan de comunicaciones y gestión del cambio, incluyendo frecuencia y modalidad de reuniones.
 - Plan de gestión de riesgos, indicando acciones de mitigación frente a posibles contingencias (retrasos, cambios, bloqueos).
 - Propuesta de diseño gráfico para el sitio institucional
6. Documentación del Desarrollo del Proyecto

Se espera que el proveedor documente durante el desarrollo del proyecto:

 - Minutas de todas las reuniones.
 - Actas de aceptación por etapa
 - Diseño funcional validado
 - Diseño gráfico aprobado
 - Estructura de contenidos y permisos
 - Diseño, configuración y estructura de contenidos
 - Plan y desarrollo de pruebas con sus respectivas evidencias
 - Sitio configurado y validado en entorno productivo
 - Capacitaciones realizadas y transferencia de conocimientos
7. Documentación Técnica

El proveedor deberá entregar la siguiente documentación como parte del proyecto:

 - Manual de administración y mantenimiento del sitio, restauración de contenidos y modificación de permisos.
 - Manual de usuario para perfiles funcionales.
 - Manual de configuraciones y parametrizaciones implementadas
 - Presentaciones utilizadas en capacitaciones.
 - Documentación técnica de flujos automatizados o desarrollos adicionales, si se incluyen.

- Documentación de todas las funcionalidades implementadas en el sistema (procesos soportados) en estándar BPMN 2.0
- Protocolo de respaldo, recuperación de contenidos y trazabilidad.
 - Plan de soporte post implementación

8. Documentación de Cierre del proyecto.

Al finalizar el proyecto, el oferente deberá presentar:

- Informe de cierre del proyecto, con resumen de actividades realizadas, entregables cumplidos y recomendaciones finales.
- Acta de término del servicio, firmada por la contraparte técnica del SBAP.
- Documentación completa en formato digital, organizada y entregada por medios definidos con la contraparte.

ANEXOS

ANEXO 1: CRITERIOS DE EVALUACION – MODALIDAD 2

El proceso de evaluación será realizado en dos etapas (técnica y económica), según se indica en las bases técnicas de CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE, SERVICIOS PROFESIONALES TI E INFRAESTUCTURA COMO SERVICIO, definiendo la modalidad N°2 como método de evaluación según la siguiente tabla:

| | Criterios | Ponderación |
|---------------|---|-------------|
| Etapa Técnica | Experiencia en el rubro | 25% |
| | Certificaciones | 10% |
| | Req. Formales | 2% |
| | Programas de Identidad | 3% |
| | Criterio técnico adicional (Comprensión del problema) | 60% |

Se incorpora el criterio técnico adicional “Comprensión del Problema” según el punto 10.4.3 de las bases técnicas CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE, SERVICIOS PROFESIONALES TI E INFRAESTUCTURA COMO SERVICIO.

| CRITERIO | ÍTEM | PONDERACIÓN |
|----------------------------|---------------------------------------|-------------|
| CRITERIO TÉCNICO ADICIONAL | 1) Análisis del proyecto | 30% |
| | a. Entendimiento problema | 30% |
| | b. Análisis de requerimiento | 40% |
| | c. Análisis de riesgos | 30% |
| | 2) Propuesta de solución | 50% |
| | a. Detalle de solución técnica | 60% |
| | b. Etapas del proyecto | 25% |
| | c. Definición de Entregables | 15% |
| | 3) Organización y planificación | 20% |
| | a. Certificación en equipo de trabajo | 60% |
| | b. Cronograma | 40% |

Las ofertas que no alcancen al menos 80 puntos en la evaluación técnica serán declaradas inadmisibles.

1. CRITERIO TÉCNICO ADICIONAL

a. Análisis del Proyecto

- i. Entendimiento del Problema: este criterio evalúa la claridad y profundidad que tiene el proveedor para comprender el requerimiento específico que el proyecto busca.

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

- ii. Análisis de requerimiento: se evaluará el nivel de análisis en base a los requerimientos funcionales y no funcionales., la que debe considerar:

1. Descripción clara del problema a resolver, indicando si existen brechas a resolver entre la operación y lo que indica la normativa vigente
2. Alcance funcional y territorial
3. Usuarios objetivo y beneficiarios (si aplica)
4. Indicadores de éxito esperados

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

- iii. **Análisis de riesgos:** se evaluará la presentación de un análisis de riesgos para el proyecto en cuestión.

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

b. Propuesta de Solución

- i. **Detalle de solución técnica:** este criterio evalúa la entrega de un documento detallado de la solución técnica a generar, de acuerdo a lo descrito en 4. **Propuesta de Solución.**

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

- ii. **Etapas del proyecto:** este criterio evalúa la entrega de un documento detallado de las etapas que contempla el proyecto, asociado a los hitos de pago definidos.

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

- iii. **Definición de Entregables:** este criterio evalúa la entrega de un documento detallado de los entregables asociados al proyecto, relacionado con lo mencionado en 5. **Compromisos, e. PRODUCTOS ESPERADOS.**

| Medio de Verificación | Puntaje |
|----------------------------------|------------|
| Cumple totalmente lo requerido | 100 puntos |
| Cumple parcialmente lo requerido | 50 puntos |
| No cumple lo requerido | 0 puntos |

c. Organización y Planificación

- i. **Certificación en Equipo de Trabajo:** este criterio evalúa las certificaciones que poseen los perfiles del equipo de trabajo a contratar mediante los procesos de cotización. El organismo podría definir las certificaciones que serán aceptadas según las necesidades del requerimiento, desestimando aquellas certificaciones que no estén dentro del alcance de la contratación. Para la asignación de puntaje deberán utilizar la siguiente tabla de puntajes.

ii.

| Tramo de calificación | Puntaje |
|---|---------|
| Más de 80% de perfiles certificados | 100 |
| Más de 60% y hasta 80% de perfiles certificados | 80 |
| Más de 40% y hasta 60% de perfiles certificados | 60 |
| Más de 20% y hasta 40% de perfiles certificados | 40 |

- iii. **Cronograma:** este criterio evalúa el cronograma del proyecto, para lo cual se elaborará un ranking con los plazos de ejecución propuesto por los oferentes en el proceso de adquisición, ocupando el primer lugar aquella oferta que contemple el menor tiempo de implementación, en el segundo lugar la propuesta con el segundo plazo más acotado para la ejecución de los servicios y así sucesivamente. A partir de dicho ranking, los compradores asignarán puntajes de conformidad con la siguiente tabla:

| Tramo de calificación | Puntaje |
|------------------------|---------|
| 1er lugar | 100 |
| 2do lugar | 80 |
| 3er lugar | 50 |
| 4to lugar | 20 |
| A partir del 5to lugar | 0 |

2. CRITERIO ECONÓMICO

En cada proceso de contratación efectuado por los organismos públicos, se utilizará obligatoriamente como único criterio económico de evaluación, el precio final resultante, esto es, el valor obtenido posterior a la aplicación del porcentaje de descuento por orden de compra que se encuentre vigente al momento del cierre de recepción de las ofertas.

El servicio elaborará un ranking ascendente con el precio final de las ofertas validadas técnicamente para luego seleccionar aquella que presente el menor precio final por los servicios que son objeto de la contratación.

ANEXO 2: DOCUMENTACIÓN A COMPLETAR

Equipo de Trabajo:

| Nº | Perfil | Rol en el plan de trabajo | Horas aprox. en el proyecto | Nombre y RUN | Título Profesional | Certificaciones | Experiencia requerida | Proyectos |
|----|--------|---------------------------|-----------------------------|--------------|--------------------|-----------------|-----------------------|-----------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Experiencia del Oferente:

| Nº | Nombre Proyecto | Descripción (objetivo y alcance) | Monto Proyecto M(\$) | Duración del Proyecto | Empresa o Institución Pública | Datos de Contacto Contraparte Técnica | Medio de Verificación |
|----|-----------------|----------------------------------|----------------------|--------------------------|-------------------------------|--|---|
| 1 | ejemplo | | | <i>cantidad de meses</i> | | <i>Nombre, teléfono y correo electrónico</i> | <i>Dirección web o publicaciones del proyecto, documento o certificado de experiencia</i> |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Firma Representante Legal

Nombre: _

Rut: _

Santiago, _ de _ de 2025

ANEXO 3: PLANIFICACION

“SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO/IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL SERVICIO DE BIODIVERSIDAD Y ÁREAS PROTEGIDAS (SBAP)”

Carta Gantt del Proyecto (en formato libre):

Firma Representante Legal

Nombre: _

Rut: _

Santiago, _ de de 2025

ANEXO 4: HITOS DEL PROYECTO

Los hitos correspondientes al proyecto generarán los siguientes pagos, previa recepción conforme de la contraparte técnica:

| Etapa | Hito | Pago | Plazo de entrega | Medio de Verificación |
|-------|---|------|---|--|
| 1 | <ul style="list-style-type: none">Configuración del hardware, y de la instalación y configuración del software necesario para la habilitación de los ambientes de desarrollo, pruebas y productivo.Propuesta metodológica.Levantamiento y análisis de requisitos. | 35% | Propuesta en Gantt, no puede pasar del 31 de octubre 2025 | Documentación del Inicio de Proyecto |
| 2 | <ul style="list-style-type: none">Prototipos y MockupsDiseño y arquitectura de la solución.Desarrollo, testing y puesta en marcha de los requisitos funcionales implementados. | 20% | Propuesta en Gantt, no puede pasar del 30 de noviembre 2025 | Avance de Documentación Técnica y de Desarrollo del Proyecto |
| 3 | <ul style="list-style-type: none">Desarrollo, testing y puesta en marcha de los requisitos funcionales implementados. | 30% | Propuesta en Gantt, no puede pasar del 23 de diciembre 2025 | Avance de Documentación Técnica y de Desarrollo del Proyecto |
| 4 | <ul style="list-style-type: none">Migración o poblado de datosPruebas integrales completas y plan piloto.Funcionamiento en ambiente productivoManualesDocumentación técnicaTransferencia tecnológica | 15% | Propuesta en Gantt, no puede pasar del 31 de enero 2026 | Documentación Técnica y Documentación de cierre del proyecto |

PRESUPUESTO ESTIMADO: \$40.000.000

El pago de la primera cuota se aplicará bajo las siguientes condiciones:

- Documento emitido por SBAP que determine la fecha de disponibilidad de oficina.
- Acta de inicio de servicio, firmada entre el SBAP y el oferente adjudicado, en reunión Kick – Off asociada al servicio para dicha oficina (conforme punto “2. OBJETIVO” de las Bases Técnicas).

Firma Representante Legal

Nombre: _

Rut: _

Santiago, _ de _ de 2025

ANEXO 5: OFERTA ECONÓMICA

“SERVICIO DE DISEÑO, DESARROLLO/IMPLEMENTACIÓN, CONFIGURACIÓN Y PUESTA EN PRODUCCIÓN DE PLATAFORMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA EL SERVICIO DE BIODIVERSIDAD Y ÁREAS PROTEGIDAS (SBAP)”

El valor final por cada uno de los servicios deberá contener todo el equipamiento, materiales y mano de obra.

| Item | Valor bruto en \$ |
|-----------------------|-------------------|
| Desarrollo de Sistema | |
| | |

Firma Representante Legal

Nombre: _

Rut: _

Santiago, _ de _ de 2025