

**PLIEGO DE BASES Y
CONDICIONES –
PROCEDIMIENTO
SIMPLIFICADO Ref. OEI-
LIC-1-26**

“Servicio de Consultoría para
el Diseño e Implementación
Piloto de una Solución de
Inteligencia Artificial para la
Optimización del Proceso de
Gestión de Denuncias de la
Superintendencia de
Educación (SIE)”



Organización de Estados
Iberoamericanos

Organização de Estados
Ibero-americanos

CONTENIDO

SECCIÓN I. INFORMACIÓN GENERAL PARA LA LICITACIÓN.....	4
1.1 Antecedentes y contexto del proyecto	4
1.2 El Desafío Específico de la Superintendencia de Educación	4
1.3 Entidad contratante.....	10
1.4 Objeto de la Contratación	11
1.5 Presupuesto base.....	11
1.6 Normativa aplicable y principios que rigen la contratación	12
1.7 Régimen jurídico del contrato y jurisdicción competente.....	12
1.8 Cláusula suspensiva	12
SECCIÓN II. CONDICIONES PARA LOS OFERENTES.....	14
2.1 Capacidad para contratar	14
2.2 Situaciones de exclusión	14
2.3 Subcontratación.....	15
2.4 Propiedad intelectual	15
2.5 Antecedentes legales para ser contratado	16
SECCIÓN III. PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO.....	17
3.1 Procedimiento y forma de adjudicación	17
3.2 Plazos que rigen la convocatoria	17
3.3 Aclaraciones	18
3.4 Enmiendas a las bases de adquisición	18
3.5 Prorrogas, postergaciones y anulación del proceso.....	18
3.6 Rechazo de Ofertas.....	18
3.7 Idioma de las ofertas	19
3.8 Moneda y precios de las ofertas	19
3.9 Fecha de validez de las ofertas	19
3.10 Formas de pago.....	20
3.11 Envío de propuesta.....	20
SECCIÓN VI. EVALUACIÓN DE OFERTAS	22

4.1	Criterios de Selección y Procedimiento en Caso de Empate.....	22
SECCIÓN V. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.....		27
5.1	Requisitos de la solución	27
5.2	Fases del Proyecto y entregables	28
5.3	Inteligencia Artificial Responsable.....	32
5.4	Notificación de incidentes de seguridad	33
5.5	Declaración y validación de software utilizado en el proyecto	33
5.6	Protección de Datos Personales	34
5.7	Equipo de Trabajo.....	35
SECCIÓN VI. CONDICIONES DEL CONTRATO.....		38
6.1	Formalización del contrato	38
6.2	Auditoría Algorítmica.....	38
6.3	Duración y prórrogas del contrato	39
6.4	Lugar de ejecución del servicio	40
6.5	Garantías de fiel cumplimiento del contrato y multas	40
6.6	Confidencialidad	41
6.7	Multas	43

SECCIÓN I. INFORMACIÓN GENERAL PARA LA LICITACIÓN

1.1 Antecedentes y contexto del proyecto

Esta iniciativa se enmarca en el "Programa de Transformación Digital de las Administraciones Públicas Educativas en América Latina y el Caribe - Fase II", una colaboración estratégica liderada por la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) y el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF). Este programa de alcance regional tiene como objetivo principal apoyar la modernización tecnológica y de gestión de los sistemas educativos, fomentando el intercambio de experiencias, la colaboración y la adopción de soluciones innovadoras.

Dentro de este marco de cooperación, Chile ha sido seleccionado como uno de los cuatro países de la región para implementar una iniciativa piloto enfocada en el uso y potencial de la inteligencia artificial en la gestión educativa. Este proyecto, por lo tanto, no es un esfuerzo aislado, sino una pieza clave de una red de trabajo regional que busca generar aprendizajes y buenas prácticas escalables para toda América Latina. Se espera que los resultados y la sistematización de esta experiencia en la Superintendencia de Educación de Chile (SIE) contribuyan al diálogo y al fortalecimiento de las políticas públicas en la materia a nivel iberoamericano.

1.2 El Desafío Específico de la Superintendencia de Educación

En su rol de fiscalizador de la normativa educacional y garante del derecho a la educación, la SIE gestiona anualmente un volumen significativo y creciente de requerimientos ciudadanos. Durante el período entre 2022 y 2025 la SIE enfrentó un aumento progresivo y sostenido de los requerimientos ciudadanos, alcanzando al año 2025 un total de **73.750 requerimientos**, compuestos por denuncias, mediación, expedientes de expulsión y cancelación de matrícula, consultas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, formularios de contacto directo, lo que evidencia un cambio estructural en la demanda hacia la Superintendencia de Educación.

Este incremento implicó la necesidad de fortalecer los mecanismos de planificación, monitoreo y priorización de la gestión, tanto a nivel nacional como regional, para asegurar una atención oportuna y consistente.

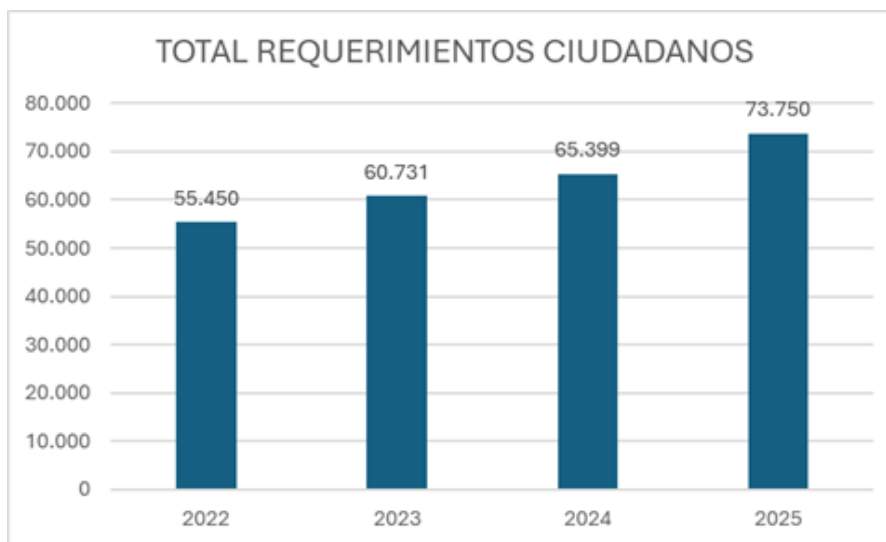


Gráfico 1: Número de Requerimientos ciudadanos ingresados período 2022 al 2025



Gráfico 2: Número de Requerimientos ciudadanos ingresados por tipo y año.

A partir del incremento sostenido de los requerimientos por parte de los ciudadanos a la Superintendencia, la División de Protección de Derechos Educativos focaliza su gestión en:

- Gestionar la totalidad de estos requerimientos de forma efectiva y oportuna fortaleciendo los canales de comunicación con la ciudadanía, asegurando claridad en la atención y disminuyendo los tiempos de tramitación de las solicitudes que recibe la superintendencia con el propósito de entregar una respuesta a la ciudadanía en un plazo adecuado , resguardando con ello los derechos de miembros de la comunidad educativa, establecidos en la normativa educacional, especialmente el derecho a educarse en un contexto de resguardo de la integridad física y psicológica de los y las estudiantes y párvulos y el derecho a docentes, asistentes y equipos directivos a trabajar en un ambiente libre de todo tipo de violencia.
- Distinguir y procesar en consistencia, las consultas de índole más general, en contraste con requerimientos que se deban tratar como denuncias (incluyendo estrategias alternativas como mediación).
- Implementar estrategias preventivas para el abordaje de las situaciones de convivencia al interior de las comunidades educativas, que se vieron afectadas por el retorno a la presencialidad luego de la pandemia covid-19.
- Avanzar en la instalación de capacidades en sostenedores, equipos directivos, docentes y asistentes de la educación para la gestión de conflictos y el adecuado cumplimiento de la normativa educacional en materias de convivencia educativa
- Rediseñar el procedimiento de gestión de denuncias, considerando una mirada amplia y transversal de la demanda de los distintos integrantes de las comunidades educativas, con centro en las necesidades de la ciudadanía
- Instalar el proceso de denuncias como un eje transversal a todas las Divisiones de la Superintendencia y la Intendencia, generando mejores coordinaciones entre los equipos regionales y de la dirección nacional.
- Incorporar en la gestión de los requerimientos ciudadanos foco en el resguardo de derechos, generando una adecuada y permanente articulación con distintas instituciones que cuenten con facultades en relación con el resguardo de derechos de niñas niños y adolescentes.
- Remirar la priorización de los casos, desde las nuevas situaciones que ocurren en un establecimiento educacional y las necesidades del servicio.
- Avanzar en la mirada territorial y participación efectiva de los equipos de las 16 regiones en la construcción de los distintos instrumentos y procedimientos que guían y regulan el actuar de la división.

- Construir una lógica de trabajo colaborativo entre los equipos de la dirección regional y las Unidades de Protección de derechos educacionales de las Direcciones Regionales.
- Diagnosticar mejoras necesarias en los sistemas de gestión de requerimientos ciudadanos, planificar y evaluar su viabilidad técnica y financiera.
- Abordar las demandas de cuidado de equipos de las distintas unidades regionales de protección de derechos educacionales, a través de acciones concretas, periódicas y permanentes adecuadas a las particularidades de su territorio.

1.2.1 Materias más Denunciadas

Las denuncias representan una categoría de alta criticidad, ya que abordan situaciones que pueden afectar directamente la integridad y el bienestar de los miembros de las comunidades educativas.

Las temáticas más denunciadas durante el período se relacionaron principalmente con el ámbito de la convivencia escolar, las que se mantuvieron como las más recurrentes durante todo el período, reflejando una alta demanda de orientación y acompañamiento en esta temática.

Asimismo, se observa una presencia relevante de consultas asociadas a procedimientos institucionales y soporte de sistemas, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los canales de atención y orientación ciudadana.

TEMA	2022		2023		2024		2025	
	N°	%del total	N°	%del total	N°	%del total	N°	%del total
Maltrato a estudiantes y/o párvulos	7.742	45%	7.592	39%	8.322	39%	9.868	39%
Discriminación	1.302	7%	1.772	9%	2.239	10%	3.131	12%
Medidas disciplinarias	1.282	7%	1.462	7%	1.653	7%	2.034	8%
Situaciones de connotación sexual	1.150	6%	1.164	6%	1.282	6%	1.429	5%

Tabla 1: Número de Requerimientos ciudadanos ingresados por tipo y año.

Permanentemente, el 70% de las denuncias ingresadas a la Superintendencia de Educación corresponden a temas relacionados con la convivencia educativa y un gran porcentaje de ellos tienen su origen en temas relacionales que son factibles de resolver tempranamente

propiciando el dialogo para llegar a acuerdos y además para atender una de las demandas permanentes de los equipos directivos de los establecimientos educacionales que dice relación con que no se agota primero la gestión interna en el establecimiento antes de pasar por la superintendencia.

Este incremento de demanda ciudadana también generó un impacto en los tiempos de tramitación en la traza completa de la gestión desde el ingreso en las unidades de gestión de requerimientos ciudadanos hasta su cierre en las unidades de fiscalía cuando estos terminaban con un procedimiento administrativo sancionatorio.

El tiempo promedio anual de tramitación de denuncias alcanzó a ser de **134,50 días el año 2023**, lo que no sólo **no permitió** el cumplimiento de la meta institucional, sino que nos desafió a buscar maneras de llegar más oportunamente a los ciudadanos.

Atención ciudadana y fortalecimiento del SIAC

El Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) se consolidó como un canal clave para la orientación a la ciudadanía, permitiendo identificar tendencias en las consultas y utilizar esta información como insumo para la focalización de acciones de promoción y concientización y apoyo a las comunidades educativas.

Durante el año 2023, la Superintendencia de Educación recibió un total de 28.846 consultas a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC), provenientes de la ciudadanía, establecimientos educacionales y entidades sostenedoras. Del total de consultas recibidas, aquellas asociadas a Convivencia Escolar representaron un 27,19%, posicionándose como el ámbito más consultado por las comunidades educativas durante dicho año. En segundo y tercer lugar se ubicaron las consultas vinculadas a Supereduc y procedimientos de atención (13,94%) y a Soporte de Sistema (12,44%), estas últimas asociadas principalmente a la atención de mesa de ayuda a sostenedores en los procesos declarativos de la Plataforma de Transparencia Financiera de la Superintendencia de Educación.

Durante el año 2024, las consultas vinculadas a convivencia escolar alcanzaron un 27,28% del total, consolidándose nuevamente como la principal temática de consulta. En tanto, se mantuvo una presencia relevante de consultas asociadas a Supereduc y procedimientos de atención (15,56%) y a Soporte de Sistema (11,55%), vinculadas al acompañamiento técnico requerido por los sostenedores para el uso y cumplimiento de los procesos declarativos en la Plataforma de Transparencia Financiera.

En 2025, la proporción de consultas asociadas a convivencia escolar se mantuvo en niveles elevados, alcanzando un 25,39% del total. Asimismo, las temáticas de Supereduc y procedimientos de atención (18,45%) y Soporte de Sistema (13,21%) se consolidaron como la segunda y tercera materia más consultada, respectivamente, reflejando la creciente relevancia de la orientación institucional y del soporte técnico brindado a los sostenedores en el marco de los procesos declarativos de la Plataforma de Transparencia Financiera.

Actualmente, el proceso de gestión de estas denuncias se inicia con una fase manual de análisis, clasificación y priorización. Con el objetivo de mejorar la oportunidad y calidad de la respuesta institucional, se rediseñó el Procedimiento de Atención de Requerimientos Ciudadanos, incorporando criterios de priorización, gestión temprana de conflictos y abordajes diferenciados según la complejidad de los casos. Este rediseño fue desarrollado mediante un trabajo colaborativo entre el nivel central y las Direcciones Regionales, permitiendo una implementación progresiva y ajustada a las realidades territoriales y que contó con el acompañamiento en su etapa inicial del CSP de la Universidad de Chile.

Este triage inicial, si bien es realizado por equipos con un alto grado de experticia, enfrenta desafíos inherentes a la naturaleza del trabajo:

- a) **Volumen y Escalabilidad:** El alto número de denuncias recibidas ejerce una presión constante sobre los recursos humanos, generando cuellos de botella que pueden impactar los tiempos de respuesta y la capacidad de gestión oportuna.
- b) **Complejidad y Subjetividad:** El flujo de ingreso de denuncias actual solicita al ciudadano que realice una auto-clasificación inicial de la temática de su requerimiento. Si bien esta medida busca estructurar la información desde su origen, en la práctica presenta un desafío significativo. Los ciudadanos, lógicamente, carecen de la experticia técnica y el conocimiento normativo para categorizar con precisión la naturaleza de los hechos que denuncian. Esto frecuentemente resulta en una clasificación inicial incorrecta, donde el relato describe una situación (ej. un caso de discriminación) que no corresponde con la categoría seleccionada por el usuario (ej. problemas de infraestructura).
- c) **Eficiencia Operativa:** El tiempo invertido en estas tareas iniciales y repetitivas podría ser reasignado a actividades de mayor valor agregado, como la investigación de casos complejos o la implementación de estrategias de resolución colaborativa.

El aumento en la complejidad de los casos recibidos y la necesidad de abordarlos no solo desde la urgencia sino también con articulación interinstitucional y foco en el resguardo de derechos privilegiando el bien superior del NNA, requerida una mirada específica, oportuna y multidisciplinaria desde las distintas unidades que participan en la gestión de casos generando orientación y monitoreo desde la dirección nacional. El 31 de mayo del año 2024 se dictó la Rex N° 800 que aprueba instructivo de gestión de denuncias de tramitación urgente y de vulneraciones graves y regula un procedimiento especial para caso de alta complejidad que requieren una tramitación urgente cualquier situación ocurrida en el ámbito educacional, que por las circunstancias propias de los hechos denunciados o en atención a su gravedad o inminente riesgo, ameritan la pronta fiscalización para constatar posibles infracciones a la normativa educacional u otras circunstancias necesarias para llevar a cabo las atribuciones y facultades de la Superintendencia de Educación. A la fecha de la dictación de la Rex el tiempo promedio de tramitación era 123,9 días corridos y usando este procedimiento se vería reducido a 43 días corridos. Al darse una mirada institucional a los casos generamos mejores

coordinaciones entre los equipos regionales y se reducen los riesgos, al darse alertas a la DN de los casos.

Con fecha 30 de diciembre de 2025 se dictó la Rex N° 800 que recoge observaciones realizadas por las Direcciones Regionales (DR) y se incorporan nuevos criterios de clasificación para estandarizar la prioridad y el tipo de respuesta técnica requerida por cada Dirección Regional. Durante el año 2025 ingresaron 1.109 casos de esta categoría, de los cuales 809 están resueltos según el siguiente desglose:

- 232 se han cerrado en PDE
- 250 se han cerrado en Fiscalización
- 327 se han cerrado en Fiscalía: 22 no formulan cargos y 305 terminan Resolución sancionatoria notificada al sostenedor

En este contexto, la SIE ha identificado la aplicación de Inteligencia Artificial como una oportunidad estratégica. Se busca, a través de esta iniciativa piloto, explorar cómo las tecnologías de Inteligencia Artificial pueden ser utilizadas para construir una herramienta que asista a nuestros funcionarios, automatizando la clasificación temática y la asignación de criticidad de las denuncias. El objetivo final es transformar esta etapa inicial del proceso, pasando de un modelo puramente manual a uno asistido por tecnología, que sea más ágil, consistente y eficiente en la identificación de los casos que requieren atención prioritaria, en línea con los objetivos de modernización del programa OEI-CAF.

1.3 Entidad contratante

La Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), el mayor organismo de cooperación multilateral entre países iberoamericanos de habla española y portuguesa, con más de 3.000 personas trabajando por Iberoamérica, repartidas físicamente por 20 países de la región. Trabajamos directamente con los Gobiernos de los 23 países miembros, respondiendo a sus prioridades y fortaleciendo sus políticas públicas a través de programas y proyectos que diseñan y ponen en marcha profesionales altamente cualificados y comprometidos con la creación de valor para toda la sociedad. Los Estados miembros de la OEI son: Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Guinea Ecuatorial, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, República Dominicana, Uruguay y Venezuela. Los países observadores de la OEI son: Angola, Cabo Verde, Guinea-Bisáu, Luxemburgo, Mozambique, Santo Tomé y Príncipe y Timor Oriental. La OEI conforme al artículo N.º 16 de su Estatuto cuenta con sedes permanentes en sus Estados Miembros, siendo Santiago de Chile una de ellas.

1.4 Objeto de la Contratación

1.2.1 Objetivo General

El objetivo general de esta iniciativa es implementar un piloto tecnológico que dote a la Superintendencia de Educación de una capacidad de Inteligencia Artificial para la optimización de las fases iniciales de su Proceso de Atención Ciudadana. Se busca desarrollar e integrar una herramienta de apoyo a la decisión que asista a los funcionarios en la tarea de analizar, clasificar y priorizar las denuncias recibidas. La solución no pretende reemplazar el juicio experto del personal, sino actuar como un "copiloto" inteligente que procese grandes volúmenes de información no estructurada (relatos de denuncias y formularios asociados), proponiendo clasificaciones consistentes y recomendaciones basadas en datos. El éxito de este piloto se medirá por su capacidad para agilizar el triage inicial.

1.2.2 Objetivos Específicos de la contratación

La funcionalidad de la herramienta debe estar directamente alineada con las etapas clave del "Nuevo Procedimiento de Atención Ciudadana". Se espera que el motor de IA propuesto aborde las siguientes necesidades:

- a) **La solución deberá proveer soporte en la etapa de "Despeje Inicial". Al analizar el relato de la denuncia, el sistema deberá ser capaz de generar una recomendación sobre su admisibilidad, evaluando si los hechos descritos corresponden a la competencia de la Superintendencia.**
- b) **En segundo lugar, para los casos que superen el filtro inicial, el sistema de IA debe ser capaz de realizar dos acciones interconectadas a partir del análisis de texto: 1) Proponer una clasificación temática del caso, asignando la categoría y sub-categoría más apropiada y 2) Estimar y asignar un nivel de criticidad o prioridad basado en la naturaleza y gravedad de los hechos relatados.**

1.2.3 Alcance

Para garantizar el éxito y la viabilidad de este piloto dentro de los plazos y el presupuesto establecidos, el alcance del proyecto está estrictamente definido. La solución se centrará exclusivamente en el procesamiento de denuncias y está concebida como una herramienta de uso interno para los funcionarios de la SIE. El insumo principal para el modelo de IA será el texto no estructurado del "relato" ingresado por los ciudadanos, debiendo incluir la capacidad técnica para procesar documentos de texto adjuntos (ej. PDF, Word) mediante tecnología de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR) para extraer su contenido y analizarlo.

1.5 Presupuesto base

El presupuesto base total del contrato se establece en un monto máximo de **\$24.900.000** (veinticuatro millones novecientos mil pesos), impuestos incluidos de haberlos.

Para efectos de la presente licitación, **las ofertas deberán presentarse en pesos chilenos (CLP).**

1.6 Normativa aplicable y principios que rigen la contratación

Los procedimientos de contratación de la OEI se fundamentan en la garantía y el respeto a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y a la no discriminación.

Se establece que la sola circunstancia de presentar una cotización para el presente proceso implica que el respectivo proveedor ha analizado las especificaciones administrativas, técnicas y sus Anexos, aclaraciones y respuestas a las preguntas de ésta, con anterioridad a la presentación de su oferta, y que manifiesta su conformidad y aceptación, sin ningún tipo de reservas ni condiciones, a toda la documentación antes referida. Por lo anterior, el proveedor se hace responsable y se compromete a cumplir con las condiciones solicitadas en el presente proceso, así como con la totalidad de las condiciones para la ejecución del servicio, en especial consideración con aquellos referentes a los productos y servicios detallados en las Especificaciones Técnicas.

El presente procedimiento simplificado se rige por las siguientes normas:

- a) Procedimiento de Compras y Contrataciones de la OEI Chile.
- b) El presente documento de bases de licitación.

1.7 Régimen jurídico del contrato y jurisdicción competente

El presente pliego de Bases y Condiciones tienen carácter contractual y contienen las condiciones detalladas a las que se ajustará la ejecución del contrato. Tanto la propuesta técnica como la propuesta económica del adjudicatario del contrato tienen carácter contractual. Las partes resolverán de común acuerdo cuantas cuestiones se deriven de la aplicación e interpretación del contrato que se firme. El presente contrato tiene carácter privado, siendo competente el orden jurisdiccional civil para conocer de las controversias que surjan en su ejecución.

1.8 Cláusula suspensiva

De conformidad con lo establecido en el punto 19.1 del Manual de Adquisiciones y Contrataciones de la OEI Chile, se informa a los oferentes que la adjudicación efectiva de la licitación queda supeditada a la celebración del convenio específico de financiamiento entre la OEI y la Superintendencia de Educación, en el marco del "Programa de Transformación Digital de las Administraciones Públicas Educativas en América Latina y el Caribe - Fase II". Si no se completara dicho proceso decisorio, el presente procedimiento podrá ser anulado, sin que esto genere derecho a indemnización alguna a los postulantes.

OEI

SECCIÓN II. CONDICIONES PARA LOS OFERENTES

2.1 Capacidad para contratar

Podrán optar a la adjudicación de este contrato las personas jurídicas, que tengan plena capacidad de obrar y no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la OEI y con la Superintendencia de Educación (SIE), que acrediten su solvencia económica, financiera, técnica y profesional. Así como empresas de capital extranjero que se encuentren debidamente constituidas y registradas, que tengan sus sucursales conforme al ordenamiento jurídico de nuestro país, y que cuenten con la capacidad jurídica para operar en el Territorio de Chile.

Todos los oferentes, deberán tener relación directa con el objeto del contrato, la cual deberá reflejarse en el giro de sus actividades económicas, además de disponer de una organización con elementos personales o materiales suficientes para la debida ejecución del contrato. Cada oferente presentará una sola oferta. Dicha capacidad se verificará con la documentación administrativa y legal requerida en las presentes bases.

2.2 Situaciones de exclusión

Los candidatos quedarán excluidos de la participación en procedimientos de adjudicación de contratos si:

- a) Se declara en concurso o está sometido a un procedimiento de insolvencia o liquidación, sus activos están siendo administrados por un liquidador o por un tribunal, se halla en concurso de acreedores, sus actividades empresariales han sido suspendidas o se encuentra en cualquier situación análoga, resultante de un procedimiento de la misma naturaleza en virtud de disposiciones legales o reglamentarias nacionales
- b) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona ha incumplido sus obligaciones en lo referente al pago de impuestos o cotizaciones a la seguridad social, de conformidad con el Derecho aplicable
- c) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona es culpable de falta de ética profesional grave por haber infringido la legislación o la reglamentación aplicable o las normas deontológicas de la profesión a la que pertenece, o por cualquier conducta ilícita que afecte significativamente a su credibilidad profesional, cuando dicha conducta denote un propósito doloso o negligencia grave, con inclusión de cualquiera de las conductas siguientes:
 - i. Tergiversar de forma fraudulenta o por negligencia la información exigida para verificar la inexistencia de motivos de exclusión o para el cumplimiento de los criterios de selección o para la ejecución de un contrato o acuerdo.
 - ii. Celebrar con otras personas un acuerdo con el fin de falsear la competencia;
 - iii. Vulnerar los derechos de propiedad intelectual
 - iv. Intentar influir en el proceso de toma de decisiones del órgano de contratación durante el procedimiento de contratación;

- v. Intentar obtener información confidencial que pueda conferirle ventajas indebidas en el procedimiento de adjudicación;
- d) Se ha establecido mediante sentencia firme que es culpable de cualquiera de los actos siguientes:
 - i. Fraude.
 - ii. Corrupción.
 - iii. Conductas relacionadas con una organización delictiva.
 - iv. Blanqueo de capitales o financiación del terrorismo; v. delitos de terrorismo o delitos ligados a actividades terroristas.
 - v. Trabajo infantil u otras infracciones relacionadas con la trata de seres humanos.
- e) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la persona o entidad ha creado una entidad en otro territorio con la intención de eludir obligaciones fiscales, sociales o cualesquiera otras obligaciones jurídicas de obligado cumplimiento en el lugar de su domicilio social, administración central o centro de actividad principal.
- f) Se ha establecido mediante sentencia firme o decisión administrativa definitiva que la entidad ha sido creada con la finalidad prevista en la letra e).

2.3 Subcontratación

La subcontratación solo podrá efectuarse cuando, por razones de carácter técnico o de especialización debidamente justificadas, resulte conveniente que determinadas actividades sean ejecutadas por otra empresa o profesional. En tales casos, el adjudicatario mantendrá plena y exclusiva responsabilidad frente a la OEI por la calidad del servicio, el cumplimiento de los plazos y las obligaciones legales, laborales, tributarias y fiscales del subcontratista.

Para que la subcontratación sea procedente, deberá haberse señalado expresamente en la oferta inicial la parte del servicio que se prevé subcontratar, el monto estimado correspondiente y el perfil de la empresa o profesional propuesto. Asimismo, será requisito indispensable contar con la autorización previa y por escrito de la OEI, acompañando los antecedentes técnicos que la fundamentan y la información pertinente del subcontratista.

2.4 Propiedad intelectual

Los resultados materia del servicio y toda información generada en el marco del acuerdo complementario suscrito entre las partes serán de propiedad de la OEI y la SIE.

El proveedor, durante el desarrollo del acuerdo y una vez expirado éste, está obligado a guardar reserva y quedará expresamente prohibido utilizar total o parcialmente datos, software, resultados o cualquier antecedente que haya mantenido en su poder, sin la previa y debida autorización por escrito de la Superintendencia de Educación.

2.5 Antecedentes legales para ser contratado

Los documentos requeridos son los siguientes:

- a) E-RUT de la Sociedad del SII.
- b) Copia de cédula de identidad vigente de los representantes legales.
- c) Certificado de Vigencia del poder del representante legal o del apoderado con poder suficiente, con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente, Archivo Judicial o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante legal del oferente o del apoderado con poder suficiente, a la época de presentación de la oferta.
- d) Certificado de Vigencia de la Sociedad con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente, Archivo Judicial o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia de la sociedad la época de presentación de la oferta.
- e) Escritura pública de Constitución de Sociedad o del instrumento privado protocolizado de constitución de la sociedad.
- f) Publicación de la Inscripción de la Sociedad en el Diario Oficial.
- g) Escritura de Modificación de la Sociedad, si correspondiere. Si no corresponde, indicarlo.
- h) Certificado F-30 Antecedentes Laborales y Previsionales.
- i) Carpeta Tributaria para Fines Crediticios, emitida por el SII (solo sirve la carpeta con el nombre indicado).
- j) Estados financieros del año anterior firmado por el contador (año 2024).
- k) DICOM (Informe empresarial del mes en curso).

SECCIÓN III. PROCEDIMIENTO SIMPLIFICADO

3.1 Procedimiento y forma de adjudicación

La adjudicación se realizará según el Procedimiento de Compras y Contrataciones de la OEI Chile a través de un procedimiento simplificado. La adjudicación se realizará de forma total a un solo oferente. Se establece un plazo máximo de quince (15) días corridos para la celebración del contrato, desde la adjudicación definitiva.

3.2 Plazos que rigen la convocatoria

La OEI podrá modificar los plazos si lo estima pertinente, en cuyo caso publicará las modificaciones en la página web de OEI y podrá comunicar los cambios a través del correo electrónico procesos.chl@oei.int a todos los participantes.

La adjudicación provisional será notificada por correo a cada uno de los oferentes participantes. Una vez adjudicado el contrato por el órgano de contratación y superados los plazos establecidos para realizar reclamaciones, se comunicará la adjudicación definitiva al candidato seleccionado. Posterior a la firma del contrato, se procederá a publicar la adjudicación del contrato en el perfil de contratante de la OEI en el mismo medio que la presente convocatoria.

A continuación, el detalle de los hitos claves y fechas de la convocatoria:

Hito	Fecha
Publicación de las Bases	Jueves 12 de febrero 2026.
Solicitud de aclaraciones a las Bases de Licitación	Miércoles 18 de febrero 2026.
Respuesta a las aclaraciones.	Martes 24 de febrero 2026.
Recepción de ofertas	Lunes 2 de marzo 2026.
Período de subsanación de documentación oferentes	Jueves 5 de marzo 2026.
Fecha máxima de adjudicación provisional	Miércoles 11 de marzo 2026.
Recepción de reclamaciones a la adjudicación provisional.	Martes 17 de marzo 2026.
Adjudicación definitiva	Los resultados de la adjudicación definitiva se comunicarán a los oferentes por medio de correo electrónico y se publicará en la página web de la OEI, una vez tenga lugar la firma del contrato.
Presentación pruebas documentales	En un plazo máximo de quince (15) días naturales desde la adjudicación definitiva.
Firma del contrato	En un plazo máximo de quince (15) días naturales desde la adjudicación definitiva.

3.3 Aclaraciones

Se podrán solicitar aclaraciones al presente documento de Bases de Licitación, hasta las 17:00 p.m. (Hora de Chile) del miércoles 18 de Febrero 2026.

Todo ofertante que requiera alguna aclaración o tuviere dudas en cuanto a la interpretación de las Bases del Procedimiento Simplificado OEI-LIC-1-26, o encontrare errores, contradicciones, discrepancias u omisiones en ellas, podrán notificarlo por escrito al Área de Adquisiciones y Contrataciones de la OEI Chile, a la siguiente dirección de correo electrónico: procesos.chl@oei.int en el plazo previsto para ello y especificando en el asunto: Aclaraciones a las Bases del Procedimiento Simplificado No. OEI-LIC-1-26.

Las respuestas a las solicitudes de aclaración, sin indicar el origen de estas, serán publicadas en la página web de la OEI. Si no lo hicieren, quedará entendido que el ofertante al formular su oferta, lo ha hecho tomando en cuenta todos los requisitos y condiciones establecidas en las bases de licitación. No se permitirá que el ofertante se aproveche de cualquier error, contradicción, discrepancia u omisión cometido en las Bases de Licitación y no se harán pagos adicionales ni se concederá prórroga alguna por estos conceptos. No se admitirán solicitudes de aclaraciones por ningún otro medio. Preguntas formuladas a través de un mecanismo diferente no serán consideradas como válidas y por lo tanto la OEI no procederá a su respuesta.

3.4 Enmiendas a las bases de adquisición

En cualquier momento, antes de que venza el plazo para la presentación de las ofertas, la OEI, podrá modificar las Bases de Licitación mediante enmiendas y/o adendas al documento, las cuales serán publicadas en el perfil del contratante de la OEI (página web de OEI) y cuyas especificaciones serán de obligado cumplimiento. Las enmiendas podrán ser emitidas por iniciativa propia o en respuesta a una solicitud de aclaración o consulta de un participante. Cuando las enmiendas sean sustanciales y una vez finalizado el plazo para la solicitud de aclaraciones, la OEI podrá, a su discreción, prorrogar el plazo de presentación de ofertas.

3.5 Prorrogas, postergaciones y anulación del proceso

En cualquier etapa del proceso, mientras no se haya firmado el contrato, el órgano de contratación podrá anular o suspender el procedimiento de contratación en conformidad a lo establecido en el Procedimiento de Compras y Contrataciones de la OEI Chile.

3.6 Rechazo de Ofertas

La OEI podrá rechazar las Ofertas en los siguientes casos:

- a) Cuando no presenten la totalidad de documentos que se consideren como esenciales y que impidan la evaluación objetiva de las propuestas.

- b) Cuando se presente inexactitud en la información suministrada por el proponente o en la contenida en los documentos y/o certificados anexos a la propuesta y que sean objeto de evaluación.
- c) Cuando las condiciones ofrecidas por el proponente no cumplan con lo mínimo establecido en las Bases.
- d) Cuando el proponente omita alguno de los datos necesarios para la comparación de ofertas.
- e) Cuando el proponente no ofrezca las condiciones jurídicas y financieras requeridas.
- f) Cuando no presente la Garantía de Mantenimiento de Oferta de acuerdo con lo requerido.
- g) Cuando no presente los estados financieros solicitados.
- h) Cuando el proponente no cumpla con todos los requisitos y exigencias especificadas dentro de las bases de la licitación.
- i) Cuando el proponente no pueda demostrar la operatividad en el país.

3.7 Idioma de las ofertas

Todas las ofertas, incluyendo sus documentos y anexos, deberán ser presentados en el idioma español, al igual que el resto de las comunicaciones referente a consultas y reclamaciones durante todo el período de licitación.

3.8 Moneda y precios de las ofertas

Todos los precios deberán ser cotizados en pesos chilenos (CLP). Los participantes presentarán el monto total de la propuesta y precios unitarios, en el entendido que dicho monto incluya todos sus costos y utilidades, así como cualquier impuesto, tasas u obligación tributaria a que pudiera estar sujeto, salvo aquellas excepciones por ley.

Los precios cotizados por el proponente permanecerán fijos durante la ejecución del contrato y no estarán sujetos a variaciones por ningún motivo. Se considerará que una oferta presentada con precios reajustables no satisface lo solicitado y, en consecuencia, será rechazada durante la evaluación.

3.9 Fecha de validez de las ofertas

Las ofertas deberán tener una vigencia de 60 días calendario contados a partir de la fecha de presentación. No obstante, en casos calificados y cuando fuera estrictamente necesario, la OEI podrá solicitar la ampliación del plazo a todos los proponentes, siempre antes de la fecha prevista para su vencimiento. Si se ampliara el plazo de vigencia de la oferta, deberá también ampliarse el plazo de garantía de mantenimiento de oferta.

3.10 Formas de pago

Los pagos se realizarán por transferencia bancaria, luego de la presentación y aprobación de los informes y/o productos que se indican en el presente pliego y la presentación de la factura legal correspondiente.

La OEI realizará 5 pagos parciales, en pesos chilenos, hasta completar la totalidad del proyecto según el hito de entrega correspondiente. Se deja constancia que se pagará el cumplimiento del hito efectivamente finalizado, previo informe y la correspondiente recepción conforme de la OEI y la SIE. Los hitos de pago están asociados a los entregables de la siguiente forma:

Informe	Porcentaje de Pago
Fase 1: Diagnóstico y Levantamiento	20%
Fase 2: Diseño de la Solución	10%
Fase 3: Desarrollo y Pruebas	30%
Fase 4: Implementación y Puesta en Marcha	30%
Fase 5: Hoja de Ruta de Escalabilidad	10%

Tabla 2: Porcentaje de pago por entregable

Los pagos serán realizados dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro.

Para efectos del pago, el proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura:

- La respectiva orden de compra.
- La aprobación del informe al respectivo hito.
- “Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales” de la Dirección del Trabajo, que indique que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores asignados para la ejecución de este servicio.

3.11 Envío de propuesta

Las propuestas deberán remitirse vía correo electrónico a la dirección procesos.chl@oei.int, indicando obligatoriamente en el campo "Asunto": “Propuesta Procedimiento Simplificado N° OEI-LIC-1-26- [Nombre del Oferente]”.

Se deberá adjuntar un único archivo comprimido (.zip) [Nombre del Oferente.zip] que contenga la totalidad de la oferta. La estructura interna de dicho archivo deberá organizarse en carpetas, incluyendo una carpeta para la “Oferta Técnica” y carpetas individuales para cada Anexo solicitado. Cada carpeta de Anexo deberá contener el formulario respectivo y toda la

documentación de respaldo y evidencias asociadas al mismo. El incumplimiento de este formato de presentación podrá ser causal de inadmisibilidad de la oferta.

SECCIÓN VI. EVALUACIÓN DE OFERTAS

4.1 Criterios de Selección y Procedimiento en Caso de Empate

Las ofertas que han sido declaradas admisibles, esto es, que cumplen con todos los requisitos técnicos y administrativos, serán evaluadas en una única etapa, considerando los siguientes criterios:

Criterio	Ponderación
Técnico	75%
Económico	20%
Administrativo	5%

Tabla 3: Criterios de evaluación

Al finalizar la evaluación, se sumarán los puntajes ponderados, y se adjudicará al oferente con mayor puntaje. En caso de empate, se privilegiará en primer lugar al oferente cuyo puntaje técnico sea el mayor, en caso de persistir el empate, se elegirá al proveedor cuyo puntaje Económico sea mayor. En caso de que el empate se sostenga, se llamará a presentar una mejora de precio y la misma deberá ser presentada en la dirección de la entrega de la oferta, en sobre cerrado o vía correo electrónico, al siguiente día hábil a su notificación. Ante la ausencia de presentación de una oferta de mejora de precio, se entenderá que se mantiene el precio originalmente presentado. La OEI determinará la hora de la apertura de sobres con la mejora de precios, acto que se llevará a cabo el segundo día hábil contado desde que se produzca el empate. El criterio económico será siempre dentro del marco presupuestario disponible.

4.1.1 Criterios Técnicos

El puntaje del criterio técnico corresponderá a la suma de los puntajes ponderados de cada uno de los siguientes subcriterios, de acuerdo con la siguiente tabla:

Subcriterio	Ponderación
Experiencia del oferente en integración de sistemas	20%
Experiencia del oferente en inteligencia artificial	30%
Experiencia del oferente en desarrollo de interfaces de visualización	10%
Comprensión del Problema	20%
Experiencia del equipo de trabajo	20%

Tabla 5: Subcriterios de evaluación técnicos

- a) **Experiencia del oferente en Integración de Sistemas:** Este criterio evaluará la experiencia del oferente en la implementación de soluciones de software que involucren integraciones con sistemas mediante APIs.

Se considerará como proyecto válido aquel en el que el oferente haya implementado soluciones que involucren integración de sistemas mediante APIs (REST/SOAP), Web Services o conectores ETL. Se valorará especialmente la experiencia integrando con CRMs (como Dynamics 365, Salesforce) o ERPs. La tabla de puntajes es la siguiente:

Subcriterio	Puntaje
5 o más proyectos de integración	100
Entre 3 y 4 proyectos de integración	50
Entre 1 y 2 proyectos de integración	10
0 proyectos de integración	0

Tabla 6: Subcriterios de evaluación técnicos

- b) **Experiencia del oferente en desarrollo de interfaces de visualización:** Este criterio evaluará la capacidad del oferente para diseñar e implementar herramientas de monitoreo y análisis de datos (Dashboards), requisito para que la SIE pueda monitorear el rendimiento de la Inteligencia Artificial.

Se considerará como proyecto válido aquel en el que el oferente haya desarrollado paneles de control (Dashboards), sistemas de reporte interactivo o herramientas de visualización de datos.

Subcriterio	Puntaje
5 o más proyectos de visualización	100
Entre 3 y 4 proyectos de visualización	50
Entre 1 y 2 proyectos de visualización	10
0 proyectos de visualización	0

Tabla 7: Subcriterios de evaluación técnicos

- c) **Experiencia del oferente en inteligencia artificial:** Este criterio evaluará la experiencia específica del oferente en el diseño, entrenamiento y despliegue de modelos de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP).

Subcriterio	Puntaje
5 o más proyectos de NLP	100

Entre 3 y 4 proyectos de NLP	50
Entre 1 y 2 proyectos de NLP	10
0 proyectos de NLP	0

Tabla 8: Subcriterios de evaluación técnicos

Todas las experiencias de dichos proyectos deberán venir respaldados obligatoriamente por las facturas del servicio ofrecido en formato PDF (una factura –final- por proyecto) o un documento tributario equivalente en caso de haberse prestado el servicio fuera del territorio nacional. También será válido cualquier otro documento formal: contrato, convenio o carta certificada que acredite el desarrollo del proyecto. LA OEI revisará la veracidad de la información presentada a través de los medios de verificación que presente el proveedor (certificados de clientes y/o contactos de referencia).

d) **Comprensión del Problema y Propuesta de Solución:**

Este criterio evaluará la claridad y profundidad con que el oferente comprenda el requerimiento específico del proyecto. La evaluación se basará en la propuesta técnica, considerando la capacidad del proveedor para analizar el problema, los requerimientos y los riesgos. La oferta técnica en este aspecto será evaluada objetivamente mediante los siguientes ítems y ponderaciones:

Subcriterio	Puntaje
Clasificación y Priorización	40%
Arquitectura de Solución e Interfaz	30%
Planificación y Gestión de Riesgos	20%
Enfoque de Responsable AI	10%

Tabla 9: Ponderación subcriterios de Comprensión del Problema.

i. **Clasificación y Priorización**

- Cumplimiento total:* La propuesta detalla la metodología lógica para abordar para las tres tareas principales, Admisibilidad, Taxonomía y Priorización
- Cumplimiento parcial:* Describe el uso de algoritmos de NLP de forma general pero no profundiza en la lógica de negocio específica para denuncias educativas (no menciona criterios de criticidad o manejo de admisibilidad).
- No cumplimiento:* No detalla la estrategia de clasificación o solo replica lo solicitado en las bases sin aportar valor técnico.

ii. **Arquitectura de Solución e Interfaz**

- Cumplimiento total:* La propuesta incluye diagramas de arquitectura que muestran el flujo de integración bidireccional con Microsoft Dynamics 365 y presenta bocetos (mockups) del Dashboard de Monitoreo.

- b. *Cumplimiento parcial*: Describe la solución teóricamente sin diagramas de flujo de datos ni representaciones visuales de la interfaz de usuario.
 - c. *No cumplimiento*: No aborda la arquitectura técnica o la integración con los sistemas vigentes.
- iii. **Planificación y Gestión de Riesgos**
 - a. *Cumplimiento total*: Presenta un cronograma detallado (Carta Gantt o Roadmap de Sprints) ajustado a los plazos máximos. Identifica riesgos técnicos específicos del proyecto y propone medidas de mitigación concretas.
 - b. *Cumplimiento parcial*: Presenta un cronograma genérico sin hitos claros o identifica riesgos administrativos estándar sin foco en la complejidad técnica de la IA.
 - c. *No cumplimiento*: No presenta cronograma o la planificación excede los plazos establecidos.
- iv. **Enfoque de Responsable AI**
 - a. *Cumplimiento total*: La propuesta aborda técnicamente cómo evitará sesgos y cajas negras. Describe una metodología concreta para detectar y mitigar sesgos en el modelo y generar explicabilidad de los criterios de decisión de sus inferencias.
 - b. *Cumplimiento parcial*: Menciona los conceptos de ética, sesgos o explicabilidad de manera teórica o genérica, sin proponer mecanismos específicos de control o visualización para este proyecto.
 - c. *No cumplimiento*: No aborda los principios de Inteligencia Artificial Responsable exigidos en las bases.

La asignación de puntajes para cada ítem se realizará de acuerdo con la siguiente escala:

- i. Cumple totalmente lo requerido: 100 puntos
- ii. Cumple parcialmente lo requerido: 50 puntos
- iii. No cumple lo requerido: 0 puntos

Finalmente, el puntaje será una ponderación simple de los puntos obtenidos por su respectiva ponderación

e) **Experiencia del equipo de trabajo:**

Para la evaluación de este subcriterio se considerará lo declarado por el oferente en el Anexo V. Los proyectos afines a cada rol están en la descripción del equipo de trabajo. En caso de que la información solicitada dicho anexo esté incompleto o se evidencien inconsistencias, ésta no será considerada en la evaluación.

La Comisión Evaluadora podrá verificar toda la información entregada por el oferente. Solo se considerarán los proyectos que hayan sido realizados los últimos 48 meses.

El puntaje de este subcriterio se calculará a través del promedio simple obtenido como resultado de la aplicación de la siguiente escala por cada rol obligatorio:

Proyectos afines acreditados	Puntaje
5 o más proyectos	100
Entre 3 y 4 proyectos	80
Entre 1 y 2 proyectos	50
0 proyectos	0

Tabla 10: Evaluación proyectos afines del equipo de trabajo.

Finalmente, el puntaje del aspecto técnico será una ponderación simple de los puntos obtenidos por su respectiva ponderación.

4.1.2 Criterio Precio

Se considerará el precio total ofertado (con todos los recargos e impuestos) por los proveedores en su oferta en el Anexo VI Oferta Económica (se asume que están en el marco presupuestario de la licitación).

$$\text{Puntaje Criterio Precio} = \text{Puntaje obtenido Criterio Precio} * 0.2$$

El puntaje se otorgará de la siguiente manera:

$$Puntaje_i = \frac{Precio\ Mínimo}{Precio\ Oferente_i}$$

4.1.3 Criterios Administrativos

El oferente que presente su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de ésta y acompañando todos los antecedentes requeridos, sin errores u omisiones formales, obtendrá 100 puntos en este criterio de evaluación. Si el oferente ha incurrido en errores u omisiones formales o se han omitido certificaciones o antecedentes y logra subsanarlos correctamente en el plazo allí indicado, obtendrá 50 puntos asignados al criterio. Por último, si el oferente no subsana correctamente errores u omisiones formales, o certificaciones o antecedentes omitidos al momento de presentar su oferta, o lo hace fuera de plazo, obtendrá 0 puntos en este criterio.

$$\text{Puntaje Criterio Administrativo} = \text{Puntaje obtenido Criterio Administrativo} * 0.05$$

SECCIÓN V. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1 Requisitos de la solución

La solución propuesta debe incorporar un conjunto de funcionalidades diseñadas para integrarse de manera fluida en el flujo de trabajo existente de la SIE. A continuación, se detallan los requisitos funcionales clave que la herramienta debe satisfacer.

5.1.1 *Motor de Análisis y Clasificación*

El núcleo de la solución será un motor de análisis de texto basado en Inteligencia Artificial. Esta capacidad debe ser capaz de procesar el contenido no estructurado del "relato" de cada denuncia para generar automáticamente las recomendaciones descritas en el Objeto de Contratación. Específicamente, el sistema deberá proponer:

- a) Una evaluación de admisibilidad, sugiriendo si el caso es de competencia de la SIE.
- b) Una clasificación temática del caso, identificando la categoría y sub-categoría más probable. Un caso puede tener más de una categoría y subcategoría, por lo que es importante que esta clasificación admita más de un posible caso.
- c) Un nivel de criticidad o prioridad (ej. Alta, Media, Baja), inferido a partir de la gravedad de los hechos narrados.

Para lograr esto, la herramienta deberá tener la capacidad de procesar no solo el texto ingresado directamente en el formulario, sino también el contenido de documentos adjuntos en formatos comunes como Word (.docx) y PDF. Por lo tanto, se requiere la implementación de una capacidad de Reconocimiento Óptico de Caracteres (OCR), que pueda extraer el texto de estos archivos e integrarlo al análisis global del motor de IA.

5.1.2 *Integración con el Ecosistema Microsoft Dynamics 365*

La solución no debe operar como un sistema aislado. Es un requisito que se integre con el CRM Microsoft Dynamics 365 de la SIE. Esta integración es bidireccional: el sistema deberá poder consumir los datos de una nueva denuncia directamente desde el CRM y, una vez procesada, deberá ser capaz de actualizar los campos correspondientes dentro del mismo CRM con las clasificaciones y prioridades propuestas, para que el flujo de trabajo continúe sin interrupciones.

5.1.3 *Dashboard de Monitoreo*

Para asegurar la transparencia, la confianza y la mejora continua del sistema de IA, la solución debe incluir un Dashboard de Monitoreo. Permitirá a los supervisores y equipos técnicos evaluar el comportamiento del sistema, identificar patrones y, crucialmente, analizar las discrepancias entre las sugerencias de la IA y las decisiones finales de los funcionarios. Se deberá poder filtrar por fechas y exportar en csv o xlsx. Las vistas mínimas que debe tener son:

- a) **Vista General de Rendimiento:** Su objetivo es responder rápidamente a la pregunta: "¿Está funcionando bien el sistema?" Deberá incluir KPIs Generales (Precisión, Recall, porcentaje de aceptación de sugerencias. es decir, el porcentaje de casos donde el

funcionario validó la propuesta de la IA sin cambios). También deberá tener Métricas de Clasificación por categoría, desglosando la Precisión y el Recall por cada categoría principal y por cada subcategoría. Finalmente deberá mostrar la distribución de criticidad, que permita ver las mismas medidas de bondad de ajuste en comparación a los niveles de criticidad definidos (Alto, Medio, Bajo, por ejemplo)

- b) **Vista de Análisis de Reclasificaciones (Visión de Auditoría):** Su propósito es permitir un análisis profundo de los casos donde hubo una discrepancia entre la IA y el funcionario. Deberá contener una Matriz de Confusión Interactiva, para las categorías y subcategoría, y ser clickeable para poder realizar filtros. Una lista con todos los casos y sus principales indicadores (ID, Sugerencia IA, Clasificación Final, Extracto o ruta del caso).

5.2 Fases del Proyecto y entregables

5.3.1 Fase 1: Diagnóstico y Levantamiento

Esta fase inicial es de inmersión y descubrimiento, y sienta las bases para todo el proyecto. El objetivo es que el proveedor logre una comprensión profunda y granular del contexto operativo, técnico y de datos de la Superintendencia.

Entregable: Documento de Diagnóstico y Análisis "As-Is"

Este será el primer entregable formal del proyecto. Deberá documentar los hallazgos del proveedor tras el análisis de la situación actual. Como mínimo, incluirá:

- a) **Análisis del Proceso de Negocio:** Un mapeo detallado del flujo de trabajo de triage y clasificación de denuncias, identificando actores clave, puntos de decisión, tiempos promedio y cuellos de botella.
- b) **Análisis Exploratorio de Datos (EDA):** Un reporte estadístico y cualitativo sobre los datos históricos de denuncias. Debe incluir la distribución de categorías, la calidad del texto (presencia de abreviaturas, errores ortográficos), la frecuencia y formato de los archivos adjuntos, y un análisis inicial de patrones o correlaciones relevantes, presencia de adjuntos.
- c) **Análisis de la Arquitectura Tecnológica:** Una evaluación de la integración con Microsoft Dynamics 365 y de la infraestructura de despliegue¹, identificando los endpoints, APIs y mecanismos de datos disponibles para la futura solución.

¹ Para efectos de garantizar su operación en un tiempo posterior al de la ejecución del proyecto, considerando la disponibilidad presupuestaria de la SIE, la implementación deberá operar en el datacenter institucional, bajo monitoreo del Departamento de Tecnología e Información. A esto se suma que necesariamente deberá integrarse con sistemas legados existentes en la institución (mediante consultas a BD, servicios o algún otro mecanismo de integración). Para facilitar la continuidad operacional en este contexto, es conveniente que la solución sea compatible con los estándares TIC de la SIE, los cuales se refieren a un framework que considera el desarrollo de componentes de software, con el front end en base a Angular y Spring boot, el backend en base a Java, la base de datos Microsoft

- d) **Propuesta de Criterios de Éxito del Piloto:** En colaboración con la SIE, el proveedor deberá formalizar en un documento los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) que se utilizarán para medir el éxito del piloto. Deberá incluir métricas tanto técnicas (ej. "Tasa de Precisión del Sistema superior al 80%").

5.3.2 Fase 2: Diseño de la Solución

El objetivo de esta etapa es traducir los requerimientos de negocio y las restricciones técnicas en un diseño detallado y viable para la solución. Esta es la fase de planificación arquitectónica, donde se toman las decisiones tecnológicas para el resto del proyecto.

Entregable: Documento de Diseño Técnico y Funciona “To -Be”

Este será el primer entregable formal del proyecto. Deberá documentar los hallazgos del proveedor tras el análisis de la situación actual. Como mínimo, incluirá:

- a) **Diseño de la Arquitectura:** Diagramas y descripción de la arquitectura de software, detallando los componentes del motor de IA, el servicio de OCR, la base de datos de retroalimentación y la estrategia de integración con MS Dynamics 365.
- b) **Selección y Justificación del Modelo de IA:** Exposición detallada del tipo de modelo de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) a utilizar (ej. Red Transformer tipo BERT/RobERTa, LLM acotado on-premise, etc.), justificando la elección en base a los requisitos de rendimiento, seguridad y despliegue.
- c) **Diseño Funcional:** *Mockups* o *wireframes* detallados del Dashboard de Monitoreo y, si aplica, de cualquier otra interfaz de administración. Se debe describir el flujo de usuario y las interacciones.

5.3.3 Fase 3: Desarrollo y Pruebas

Esta es la fase de construcción, donde las especificaciones del diseño se convierten en una solución de software funcional. El enfoque es iterativo, con un ciclo de desarrollo, prueba y refinamiento.

Entregable: Modelo de IA Entrenado y Software integrado (Versión Beta)

El primer resultado tangible del desarrollo será una versión funcional del modelo de IA, entrenado con los datos históricos de la SIE. Este entregable consistirá en los archivos del modelo, los pesos del modelo entrenado si es que aplica, código fuente utilizado para su entrenamiento (notebooks, scripts) y un reporte técnico que documente el proceso de entrenamiento, los hiperparámetros utilizados y los resultados obtenidos en el set de validación.

SQL Server y una arquitectura con orientación a servicios (set de servicios que encapsulan funcionalidades de negocio) y contenedores (paquetización de servicios en contenedores portables entre entornos), en el marco de un Modelo-Vista-Controlador (MVC, que separa la representación de datos y lógica, de la presentación a usuarios y la gestión/control de las interacciones), con versiones dependientes del origen de cada sistema.

Corresponde a la primera versión funcional y desplegable de la herramienta completa, incluyendo el motor de IA, la capacidad de OCR y el Dashboard de Monitoreo. Este entregable debe venir acompañado de un protocolo de pruebas unitarias y de integración que demuestre que los componentes funcionan correctamente y que la comunicación con el entorno de pruebas de MS Dynamics 365 es exitosa.

5.3.4 Fase 4: Implementación y Puesta en Marcha

Llevar la solución del entorno de desarrollo a un entorno productivo. El objetivo es validar el rendimiento de la herramienta en condiciones reales y con usuarios finales, recopilando feedback para los ajustes finales.

Entregable: Solución Piloto Implementada en el Entorno de la SIE

El entregable final de software, instalado y configurado en los servidores de la Superintendencia y conectado al ambiente de producción (o pre-producción) de MS Dynamics 365, listo para ser utilizado por el grupo de funcionarios piloto.

Al finalizar el periodo de puesta en marcha, se deberá entregar un informe cuantitativo y cualitativo con los resultados del piloto, comparando el rendimiento real con los Criterios de Éxito definidos en la Fase 1. La entrega deberá incluir el código fuente completo, debidamente comentado y versionado, así como los manuales técnicos necesarios para la administración y mantenimiento futuro de la solución, incluyendo guías de instalación, configuración y operación

Model Cards: El proveedor deberá entregar la documentación que permita a la entidad compradora comprender la justificación de la elección de la solución de Inteligencia Artificial y/o Ciencia de Datos seleccionada. Dentro de esta justificación se deberá hacer referencia a la complejidad del modelo, su explicabilidad así como el cumplimiento de los resultados exigidos, considerando las métricas tanto de rendimiento como de equidad y los métodos de evaluación para la selección. Lo anterior debe hacerse considerando, no obstante, que hay requerimientos que solamente pueden satisfacerse con algoritmos de alta complejidad (ej: reconocimiento o segmentación de imágenes, procesamiento de lenguaje natural, entre otros).

Para lo anterior, el proveedor deberá entregar una ficha del o los modelos según la propuesta de Margaret Mitchell, Simone Wu, Andrew Zaldivar, Parker Barnes, Lucy Vasserman, Ben Hutchinson, Elena Spitzer, Inioluwa Deborah Raji, Timnit Gebru en Model Cards for Model Reporting u otro formato que sea acordado entre la OEI y el adjudicatario.

5.3.5 Hoja de Ruta de Escalabilidad

El objetivo asegurar una transferencia de conocimiento completa y ordenada a la SIE.

Entregable: Hoja de ruta de escalabilidad: El informe debe dar cuenta de al menos:

- a) **Análisis de Resultados y Lecciones Aprendidas:** Analizar en profundidad los datos de rendimiento del piloto y el feedback cualitativo de los usuarios para extraer conclusiones y lecciones aprendidas.

- b) Elaboración del Roadmap y Sistematización: Documentar los análisis y conclusiones en los entregables finales, asegurando que cumplan con los requisitos de la SIE y de OEI/CAF.
- c) Transferencia de Conocimiento: Realizar sesiones de transferencia técnica al equipo de TI de la SIE, explicando la arquitectura, el código y los procedimientos de mantenimiento del modelo.
- d) Cierre Administrativo: Formalizar la entrega de todos los activos del proyecto y realizar las gestiones de cierre del contrato.

5.3.6 Soporte

Por otro lado, el adjudicatario deberá activar los mecanismos de soporte y mantenimiento de la plataforma desarrollada, estableciendo los canales de comunicación para el reporte de incidencias y la resolución de consultas durante el periodo definido anteriormente.

Adicionalmente, formalizará el inicio del período de servicio post-entrega, detallando los canales de soporte establecidos y los procedimientos para el reporte de incidencias, marcando así la recepción conforme final del proyecto.

El adjudicatario deberá asegurar la calidad y el correcto funcionamiento de la plataforma entregada a través de dos mecanismos de servicio complementarios, los cuales comenzarán a regir a partir de la fecha de recepción conforme del entregable final de la Fase 4.

El proveedor brindará cobertura a la solución ante eventuales fallas, errores o "bugs" del software que se desvíen de los requerimientos funcionales y no funcionales aprobados. La resolución de estas incidencias, que sean imputables al desarrollo, se realizará sin costo adicional para la SIE durante un período de 3 meses desde el término de este contrato.

Adicionalmente, el proveedor deberá proveer un servicio de soporte técnico y asegurar el correcto funcionamiento operativo de la plataforma en el entorno de producción de SIE por un período de 3 meses, desde el término de este contrato. Este servicio incluirá la resolución de problemas de operación y el mantenimiento proactivo para asegurar la continuidad del servicio.

5.3.6 Plazo de entregables

Los plazos de entrega son contados desde el día de inicio de contrato:

Actividad	Plazo de entrega
Fase 1: Diagnóstico y Levantamiento	60 días corridos
Fase 2: Diseño de la Solución	120 días corridos
Fase 3: Desarrollo y Pruebas	180 días corridos
Fase 4: Implementación y Puesta en Marcha	240 días corridos
Fase 5: Hoja de Ruta de Escalabilidad	250 días corridos

Tabla 11: Plazos entregables.

5.3.7 Informe de Seguimiento del proyecto

Para la aprobación de cada una de las fases (1 a 5), el adjudicatario deberá presentar, de forma adjunta al entregable técnico principal, el Informe de Seguimiento de Proyecto debidamente completado. Este informe constituye un requisito administrativo habilitante para la recepción conforme de cada etapa y debe documentar las lecciones aprendidas, riesgos mitigados y el estado de los KPIs correspondientes al período.

5.3 Inteligencia Artificial Responsable

Todos los sistemas de Inteligencia Artificial (IA) que el proveedor adjudicado desarrolle, implemente o utilice para la ejecución del presente contrato, deberán adherirse estrictamente a los siguientes principios de IA Responsable. Esta obligación se aplica a la totalidad de los sistemas de IA involucrados en la prestación del servicio, indistintamente de si son desarrollados a medida por el proveedor o se trata de soluciones de terceros que este integre o utilice.

El proveedor deberá demostrar y documentar el cumplimiento individualizado para cada uno de los sistemas:

5.3.1 Confiabilidad y Fiabilidad del Sistema

Cada sistema de IA deberá contar con métricas de rendimiento documentadas, con umbrales claramente definidos para su exactitud y fiabilidad. El proveedor deberá implementar y describir los protocolos de monitoreo continuo que utilizará para detectar y corregir la deriva del modelo (model drift) en cada caso.

5.3.2 Equidad y Prevención de Sesgos

Para cada sistema de IA, el proveedor deberá presentar, previo a su despliegue, un informe de la evaluación de impacto de sesgos. Es mandatorio que cada sistema de IA sea sometido a pruebas que validen su comportamiento equitativo en diversas poblaciones de usuarios y escenarios representativos antes de su puesta en producción y se habilite reportería que permita hacer seguimiento a este punto.

5.3.3 Transparencia y Explicabilidad

Todo sistema de IA debe proporcionar explicaciones sobre sus decisiones que sean apropiadas para la audiencia a la que se destinan. Se debe mantener documentación al respecto e informar a los usuarios que están interactuando con un Sistema de IA.

5.3.4 Seguridad y Protección de la Privacidad

El diseño de cada sistema de IA deberá incorporar los principios de privacidad desde el diseño (privacy-by-design). Antes de su despliegue, el proveedor deberá presentar un informe de evaluación de impacto en privacidad de datos.

5.4 Notificación de incidentes de seguridad

El adjudicatario deberá notificar a OEI y SIE cualquier incidente de seguridad (acceso no autorizado a sistemas o datos, malware, filtración o pérdida de datos, ataques de denegación de servicios, entre otros) que comprometa la información o los accesos entregados a partir del contrato, dentro de un plazo máximo de 3 horas desde su detección.

Un informe inicial deberá incluir una descripción del incidente, sistemas afectados y medidas iniciales. Un informe detallado deberá presentarse dentro de 48 horas.

Para cumplir con esta obligación, el adjudicatario deberá informar los incidentes a través de las casillas de correo electrónico que serán proporcionadas en la reunión de inicio.

5.5 Declaración y validación de software utilizado en el proyecto

Para garantizar la sostenibilidad, transparencia y evitar la dependencia de proveedores específicos (vendor lock-in), el desarrollo de este proyecto se basará prioritariamente en el uso de tecnologías y software de código abierto (Open Source).

El adjudicatario deberá proponer para su validación, una vez finalizada la fase de diseño de arquitectura y solución, un listado detallado de todo el software y las tecnologías que conformarán la solución. En casos excepcionales donde el uso de un software propietario sea considerado estrictamente indispensable para cumplir con un requerimiento técnico, que no puede ser satisfecho de manera eficiente por una alternativa de código abierto, el adjudicatario deberá presentar una solicitud formal de excepción. Dicha solicitud deberá incluir una justificación técnica sólida que demuestre la superioridad de la herramienta propietaria, un análisis de las alternativas de código abierto evaluadas y por qué fueron descartadas, y el detalle completo de su modelo de licenciamiento.

El uso de cualquier software propietario requerirá la aprobación explícita y por escrito tanto de la OEI como de la SIE. Cualquier software propietario que sea aprobado deberá ser adquirido con una licencia a perpetuidad, y su costo total deberá estar incluido dentro del presupuesto ofertado por el adjudicatario, sin generar costos recurrentes de licenciamiento para la SIE post proyecto.

Una vez aprobado por ambas instituciones, este listado conformará la base tecnológica oficial del proyecto. El adjudicatario deberá mantenerlo actualizado y notificar cualquier modificación para su revalidación durante la ejecución del proyecto. La utilización de software no aprobado explícitamente será considerada un incumplimiento de las bases.

5.6 Protección de Datos Personales

El Adjudicatario se obliga a tratar toda la información y datos a los que tenga acceso durante la ejecución del contrato con la más estricta confidencialidad y en cumplimiento con la Ley N° 19.628 (mod. Ley N° 21.719), los procedimientos de protección de datos de la OEI y el Reglamento General de Protección de Datos de Europa (RGPD).

Los datos personales a los que la OEI puede tener acceso en la tramitación de este procedimiento serán tratados con la finalidad de verificar la capacidad de obrar de los candidatos y la acreditación de los criterios de adjudicación del personal adscrito a la ejecución del contrato.

Los datos personales de los candidatos no adjudicatarios serán conservados por la OEI con el fin de cumplir con las auditorías conducidas en relación con los procesos de contratación. La base legítima de los tratamientos aquí previstos es la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales. La OEI conservará los datos mientras tenga lugar la relación contractual entre las partes, conservándose bloqueados por el tiempo mínimo que exige la legislación vigente para hacer frente a posibles reclamaciones. Los datos objeto del tratamiento no serán cedidos a terceros, salvo por obligación legal.

En la medida en que las prestaciones y el cumplimiento de la presente licitación impliquen un acceso del adjudicatario a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la OEI, aquel tendrá la condición de encargado de tratamiento, debiendo firmarse en estos un contrato de encargado de tratamiento de conformidad con el art. 28 del Reglamento Europeo de Protección de datos que facilitará el responsable del tratamiento.

Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado.

No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que obligue a su conservación, en cuyo caso deberán ser devueltos al responsable, que garantizará su conservación mientras tal obligación persista.

El tercero encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.

Cuando en los procedimientos de contratación gestionados por la Secretaría General se solicite la participación de personal de las oficinas de la OEI en Latinoamérica, y sea necesaria la transferencia de datos de carácter personal, por ejemplo para evaluaciones realizadas por miembros del comité de evaluación pertenecientes a estos países, estas transferencias tendrán la consideración de transferencias internacionales de datos por lo que se efectuarán bajo las cláusulas contractuales tipo firmadas con las oficinas de la OEI.

5.7 Equipo de Trabajo

Los siguientes perfiles descritos corresponden al equipo de trabajo mínimo esperado. Las personas que cumplan estos perfiles podrán modificarse durante la ejecución del servicio, además y si el proveedor lo considera necesario este equipo podrá aumentar en consideración a las necesidades específicas que se vayan observando. Cualquier modificación, de aumento de equipo o cambio de profesionales deberá ser aprobada por la contraparte técnica y debe siempre cumplir los requisitos mínimos aquí descritos. Esto será formalizado mediante un acta una vez seleccionado el proveedor.

Aquellas ofertas que no cumplan con la composición requerida o con los perfiles y requisitos mínimos por perfil, o en caso de que la información proporcionada por el oferente no pudiera ser acreditada, la oferta será declarada inadmisibles.

Al inicio del contrato, todos los profesionales que participarán en la asesoría deberán firmar un acuerdo de confidencialidad.

5.7.1 Jefe de Proyectos

Responsable de la gestión integral del contrato, la planificación de los sprints de trabajo y la validación funcional de los entregables. Actuará como el punto único de contacto operativo con la contraparte técnica de la SIE y la OEI, asegurando la mitigación de riesgos y el cumplimiento de la metodología ágil.

Debe contar con Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional, perteneciente a las siguientes áreas: (a) ingeniería (civil, industrial, informática o ejecución); (b) administración o negocios; (c) ciencias de la computación; (d) tecnologías de información o carreras afines.

Deberá contar con experiencia en la gestión de proyectos de desarrollo de software o transformación digital, preferentemente en el sector público.

Liderar la planificación (Sprints/Hitos), gestionar los riesgos y actuar como punto único de contacto con la contraparte técnica de la SIE/OEI. Debe asegurar que la solución entregada cumpla con los requisitos de negocio y la normativa de la institución.

5.7.2 Científico de Datos

Responsable de diseñar, entrenar y validar los modelos de Inteligencia Artificial. Su misión principal es procesar los datos no estructurados (relatos de denuncias), implementar los algoritmos de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) y aplicar los protocolos de IA Responsable (auditoría de sesgos y explicabilidad) exigidos en el proyecto.

Debe contar con Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional, perteneciente a las siguientes áreas: (a) ingeniería; (b) informática y/o ciencias de la computación; (c) matemáticas y/o ciencia de datos; (d) estadística u otras afines.

Se requiere un profesional con experiencia demostrable en el ciclo de vida completo de proyectos de Machine Learning, con énfasis en análisis de texto (Text Mining) y NLP. El candidato debe tener dominio de lenguajes de programación como Python y frameworks de aprendizaje profundo (ej: PyTorch, TensorFlow). Se valorará especialmente la experiencia en el ajuste (fine-tuning) de modelos tipo Transformers (BERT/RoBERTa) y el conocimiento aplicado en el uso de Grandes Modelos de Lenguaje (LLMs) para tareas de clasificación semántica, generación de datos sintéticos o extracción de entidades en contextos complejos.

5.7.3 Desarrollador FullStack (o Backend + Frontend)

Responsable de la arquitectura técnica y la interconexión de la solución. Su función abarca desde la construcción de las interfaces de usuario (Dashboard) hasta la implementación de los servicios de backend, APIs y procesos ETL necesarios para integrar el modelo de IA con el ecosistema Microsoft Dynamics 365 de la institución.

Debe contar con Título profesional de una carrera de, a lo menos, 8 semestres de duración, otorgado por una universidad o instituto profesional, perteneciente a las siguientes áreas: (a) ingeniería en informática o computación; (b) ingeniería electrónica o telemática; (c) análisis de sistemas; (d) tecnologías de información y comunicaciones u otras afines.

Deberá contar con experiencia sólida en desarrollo de software FullStack y arquitectura de integración. Es fundamental que posea conocimiento práctico en el consumo y desarrollo de APIs (REST/SOAP). Adicionalmente, deberá tener capacidad para desarrollar visualizaciones de datos efectivas para el monitoreo del desempeño del sistema.

Una vez iniciada la ejecución de los servicios y durante el desarrollo de estos, la OEI podrá realizar entrevistas a los integrantes del equipo de trabajo ofertado, a fin de validar los conocimientos técnicos de los profesionales. En el caso que el resultado de alguna entrevista no sea satisfactorio, la OEI podrá solicitar el cambio del profesional. De igual forma, durante la ejecución contractual, la DCCP podrá requerir por escrito el cambio de algún profesional si se

presentara algún incumplimiento en los entregables o si existiere alguna disconformidad con su desempeño.

El adjudicatario se obliga a mantener de manera continua la cantidad de profesionales señalada en su oferta durante toda la vigencia del contrato. Por su parte, el adjudicatario podrá solicitar a la OEI, a través de su administrador del contrato, el cambio de los profesionales que se desempeñan en cada uno de los perfiles, teniendo en consideración realizarlo con anticipación suficiente para no discontinuar el servicio, salvo que este cambio se deba a alguna causal inimputable al proveedor. Ejemplo de estas últimas situaciones son, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros. Este cambio no deberá afectar la continuidad del servicio prestado y tampoco deberá implicar un cambio en la totalidad del equipo adjudicado, lo que afectaría la integridad del cumplimiento del Contrato pudiendo la OEI poner Término Anticipado a éste.

La solicitud de cambio deberá ser presentada por el proveedor, representado por su Jefe de proyecto u otra persona debidamente autorizada. Para ello, debe asegurarse de informar y entregar a la Dirección, junto a la Solicitud de Cambio, todos los antecedentes que acrediten el cumplimiento por el nuevo profesional de los requerimientos técnicos para que la OEI evalúe y apruebe la experiencia e idoneidad de la persona propuesta.

La solicitud de cambio debe ser aprobada por la OEI, reservándose ésta el derecho de aceptar o rechazar la petición lo que será comunicado vía correo electrónico al Jefe de proyecto del proveedor. Si la solicitud no se acepta, el proveedor tendrá 3 días hábiles para proponer otra persona. En todo caso, si la OEI considera que estos cambios afectan la integridad del cumplimiento del Contrato podrá poner Término Anticipado al Contrato.

Si este segundo profesional presentado se rechaza por incumplir los requisitos técnicos requeridos, se considerará una falta grave a las obligaciones del contrato y, si se producen tres rechazos consecutivos, se anticipará el término del contrato. Con todo, si durante la ejecución del contrato, la OEI estima que alguno de los integrantes del equipo no cumple con los estándares o competencias técnicas exigidas durante el desarrollo del servicio, o en el evento de existir disconformidad con el desempeño del profesional, o retraso en el plazo de los entregables que dependen del profesional, la OEI podrá solicitar por escrito y de manera fundada su reemplazo. Realizada la solicitud de cambio antes mencionada, el proveedor tendrá 5 días hábiles para la presentación de un nuevo profesional. De superarse este plazo, la OEI aplicará una multa de 1 UF por retraso en el reemplazo del profesional por cada día hábil con un máximo de 5 días hábiles. Posterior a este plazo, podrá poner término anticipado al contrato.

SECCIÓN VI. CONDICIONES DEL CONTRATO

6.1 Formalización del contrato

Salvo que ya se encuentren recogidas en los pliegos, los contratos que celebre la OEI deberán incluir necesariamente las siguientes menciones:

- a) La identificación de las partes.
- b) La acreditación de la capacidad de los firmantes para suscribir el contrato.
- c) Definición del objeto del contrato.
- d) Enumeración de los documentos que integran el contrato. Si así se expresa en el contrato, esta enumeración podrá estar jerarquizada, ordenándose según el orden de prioridad acordado por las partes, en cuyo supuesto, y salvo caso de error manifiesto, el orden pactado se utilizará para determinar la prevalencia respectiva, en caso de que existan contradicciones entre diversos documentos.
- e) El precio cierto, o modo de determinarlo (Fórmula de revisión de precios).
- f) La duración del contrato o las fechas estimadas para el comienzo de su ejecución y para su finalización, así como de la prórroga o prórrogas, si estuviesen previstas.
- g) Las condiciones de recepción, entrega o admisión de las prestaciones.
- h) Las condiciones de pago.
- i) Supuestos en que procede la resolución del contrato.
- j) El programa o proyecto con cargo al cual se abonará el precio, en su caso.
- k) La extensión objetiva y temporal del deber de confidencialidad que, en su caso, se imponga al contratista.
- l) El documento de requisitos y condiciones para la oferta o el pliego elaborado por la OEI y la oferta del adjudicatario formará parte del contrato.
- m) Cláusula ética y anticorrupción.
- n) Cláusula de protección de datos de carácter personal y contrato de encargado de tratamiento de datos.

El documento contractual no podrá incluir estipulaciones que establezcan derechos y obligaciones para las partes, distintos de los previstos en el pliego o en el documento de requisitos y condiciones (ejemplo: en el momento de la firma del contrato no podrán solicitarse garantías que no hubieran sido previstas en los pliegos).

6.2 Auditoría Algorítmica

El órgano contratante podrá solicitar, por sí o a través de un auditor independiente, la auditoría específica del funcionamiento algorítmico, debiendo el adjudicatario colaborar para permitir la verificación de los compromisos contractuales, particularmente, y sin que signifique exclusión de otro tipo de casos, como en el caso de algoritmos que incorporan técnicas de aprendizaje

automático, que pueden integrar y tratar cantidades masivas de datos, incluyendo datos de carácter personal y sensible.

La auditoría algorítmica podrá realizarse sobre diseño, desarrollo e implementación de un modelo de ciencia de datos e IA cuando estos puedan producir un impacto desventajoso en categorías de grupos protegidos de acuerdo con la Ley 20.609 que establece medidas contra la discriminación y a la normativa de protección de la vida privada, Ley 19.628, de cara a corregir dichos problemas detectados.

El adjudicatario deberá cooperar con dicha auditoría brindando a) Transparencia Técnica, esto es, aquella que permita comprender el funcionamiento técnico del modelo, sus especificaciones técnicas de desarrollo, los datos utilizados, método de desarrollo, procesos, justificación del modelo de análisis elegido, parámetros y rendimiento y b) Transparencia de los procesos, esto es la provisión de información sobre el propósito del Sistema algorítmico y el proceso seguido en su desarrollo, los datos o categorías de datos utilizados en ese contexto, una comprensión de las opciones y supuestos realizados, la forma en que se prevé la intervención humana, el método utilizado para identificar los riesgos, los riesgos identificados y las medidas adoptadas para mitigar los riesgos, así como las partes que estuvieron involucradas en el desarrollo del Sistema Algorítmico y sus roles.

Un informe recogerá las conclusiones de la auditoría, el cual deberá indicar que el adjudicatario cumple con las obligaciones previstas en el Contrato. El adjudicatario estará obligado a subsanar los defectos identificados dentro de un plazo fijado de común acuerdo. Si el adjudicatario no subsana los defectos identificados dentro del plazo para subsanar tales defectos fijados en el informe, se entenderá este incumplimiento como una infracción grave a las obligaciones del contrato.

Las auditorías algorítmicas serán complementarias e independientes a las auditorías internas o externas que puede solicitar el organismo comprador, con el objeto de evitar duplicar esfuerzo.

6.3 Duración y prórrogas del contrato

El contrato tendrá una duración máxima hasta el 31 de diciembre del 2026 y en caso de que el adjudicatario requiera prórrogas estas podrán ser acordadas en conjunto con la OEI y la SIE, pero en ningún caso dichas prórrogas podrán implicar un aumento del presupuesto de este proyecto.

6.4 Lugar de ejecución del servicio

La prestación de los servicios se realizará, por regla general, de manera remota. No obstante, el adjudicatario deberá asegurar la disponibilidad de su equipo para asistir a reuniones presenciales en las oficinas de la entidad contratante o de la SIE cuando estas así lo requieran. Respecto a la fase de capacitación, esta se realizará de manera remota.

6.5 Garantías de fiel cumplimiento del contrato y multas

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, los oferentes deberán entregar cualquier tipo de instrumento de garantía que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista, con el carácter de irrevocable, y a primer requerimiento. Como ejemplos de garantías se pueden mencionar los siguientes instrumentos: boleta de Garantía, Certificado de Fianza a la Vista, Vale Vista o Póliza de Seguro, entre otros.

En caso de que la garantía se entregue a través de una póliza de seguro, ésta deberá cumplir con lo siguiente:

- a) Debe excluir cláusula de arbitraje, toda vez que debe ser irrevocable, pagadera a la vista y de cobro inmediato.
- b) Debe establecer que se hará efectiva en caso de multas aplicadas al contratista.
- c) Debe incluir el pago de remuneraciones y cotizaciones de salud y previsionales de los trabajadores del contratista

El adjudicatario podrá constituir la garantía en uno o más instrumentos financieros de la misma naturaleza que, en su conjunto, representen el monto o porcentaje por caucionar.

Dicha garantía podrá ser tomada por el adjudicatario por sí mismo o mediante un tercero a nombre éste; en este último caso, lo señalado deberá quedar explicitado por parte del tercero en el mismo documento de garantía o mediante un documento anexo el que deberá ser adjuntado al momento de presentar la caución dentro del plazo señalado precedentemente en esta cláusula.

Los detalles del documento son los siguientes:

- **Beneficiario:** Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, Rut N° 69.508.200-2.
- **Fecha de Vencimiento:** 90 días hábiles posteriores al término de la vigencia del contrato.
Será responsabilidad del oferente mantener vigente la garantía, debiendo reemplazarla si, por razones sobrevinientes a su presentación, deja de cubrir la vigencia mínima exigida en esta cláusula, como, por ejemplo, ampliación de fecha de cierre de la licitación o del proceso de evaluación.
- **Monto de Garantía:** 10% del valor neto del contrato en pesos chilenos (CLP).

- **Glosa:** El instrumento, cualquiera sea su naturaleza, deberá indicar en su glosa lo siguiente: *“Contratación de organización para el diagnóstico, diseño, desarrollo e implementación de una plataforma digital con inteligencia artificial para la optimización de la gestión administrativa de centros educativos”*. En caso de que el banco emisor rechace incluir la glosa en el cuerpo del instrumento, el oferente deberá dar cumplimiento a la inclusión de la glosa en forma manuscrita en el mismo, o bien, en documento anexo.

La forma de entrega de la garantía dependerá de la naturaleza del documento:

- a) Si la garantía fuera emitida en soporte papel, ésta deberá ser entregada en la dirección, horario, o bien, enviada por correo certificado y recibido en el mismo domicilio, antes del cierre de recepción de ofertas.
- b) En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma. Se deberá enviar el documento electrónico al correo procesos.chl@oei.int.

6.3.1 Forma y Oportunidad de restitución de la garantía de seriedad

En caso de cobro de esta garantía, derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales del adjudicatario indicadas en las presentes bases, éste deberá reponer la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza en un plazo de 10 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de cobro.

En caso de no renovar dicha garantía en el plazo indicado anteriormente, se procederá al término anticipado de contrato.

La restitución de esta garantía será realizada sin la aplicación de reajustes ni intereses, una vez que se haya cumplido su fecha de vencimiento, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

Asimismo, con cargo a estas mismas cauciones podrán hacerse efectivas las multas y demás sanciones que afecten a los contratistas adjudicados.

La restitución de esta garantía será realizada una vez que se haya cumplido la fecha de vencimiento de cada una de ellas, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

6.6 Confidencialidad

El proveedor que resulte adjudicado deberá adoptar todas las medidas técnicas y organizativas de seguridad que sean efectivas para efectos de evitar que la información del órgano

contratante sea accedida por terceros no autorizados. Lo anterior se extiende, además, a las comunicaciones electrónicas de dicha información entre el proveedor, la OEI y la SIE.

El proveedor se obliga en forma irrevocable a que toda información conozcan o llegaren a conocer los integrantes de su equipo de trabajo, sus dependientes, contratistas u otras personas vinculadas a él, con ocasión o a propósito de la contratación y sus actividades complementarias, tendrá el carácter de confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que este contenida en documentos, memorandos, escritos de otra naturaleza, discos, cintas, pendrive, archivos computacionales o en cualquiera otra forma.

El proveedor solo utilizará la información confidencial con el fin de alcanzar los objetivos de este acuerdo complementario y no divulgará, publicará ni permitirá la publicación de todo o parte de la información confidencial. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes para que su personal sólo tenga acceso a la información confidencial que sea estrictamente necesaria para el cumplimiento de las obligaciones asumidas y, adicionalmente, para que su personal en función de la información que pudiese acceder guarde estricta confidencialidad.

En caso de poner término al acuerdo complementario, independientemente del motivo por el cual esto se genere, el proveedor deberá restituir la información confidencial y toda copia resumen o extracto de esta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorándum u otro escrito, cinta, pendrive o archivo computacional, sin retener copias, resúmenes o extractos de esta, en ninguna forma.

En el evento que por orden judicial o de autoridad competente, el contratista se viere obligado a divulgar todo o parte de la información confidencial, deberá notificar previamente y de inmediato de esta circunstancia a la Superintendencia.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte del proveedor durante la vigencia del respectivo convenio, o después de su finalización, dará lugar a la OEI y la SIE para entablar las acciones judiciales que correspondan contra la empresa responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

Adicionalmente al compromiso de el adjudicatario, cada integrante del equipo de trabajo que participe en este proyecto deberá suscribir un Acuerdo de Confidencialidad Individual (Anexo VIII), asegurando así que las obligaciones de reserva son comprendidas y aceptadas a nivel personal.

6.7 Multas

El proveedor adjudicado estará sujeto a las siguientes multas en caso de incumplimiento de sus obligaciones:

- a. Atraso en la entrega de Informes o documentación para adjudicar:
 - a. 1% diario por atrasos de 1 a 5 días hábiles.
 - b. 2% diario por atrasos de 6 a 10 días hábiles.
 - c. 3% diario por atrasos de 11 a 15 días hábiles.
- b. No Entrega de Certificado de Obligaciones Laborales: Se aplicará una multa del 0,5% del valor bruto total del contrato por cada vez que no se entregue el certificado requerido.

Si el total de las multas aplicadas supera el 20% del valor total del contrato, la OEI podrá dar por terminado el contrato de forma anticipada.