



## **PREGUNTAS Y RESPUESTAS**

### **SOLICITUD DE PROPUESTAS N° 043/2017**

#### **“REDISEÑO DE SERVICIOS RELACIONADOS CON PERMISOS DE EDIFICACIÓN Y URBANIZACIÓN Y MODIFICACIONES A LA NORMATIVA ASOCIADA PARA LA REALIZACIÓN DE TRÁMITES EN LÍNEA”**

Santiago, 31 de marzo de 2017

##### **PREGUNTA N°1**

**En cuanto a los requisitos del jefe de proyecto, por favor aclarar si puede ser un psicólogo con experiencia en Diseño de Servicios.**

R: Sí, puede ser psicólogo, pero tendrá una puntuación como “Profesional titulado en otras áreas”.

##### **PREGUNTA N°2**

**¿El personal externo que participa del proyecto debe declararse? ¿Afecta este a la puntuación de la evaluación técnica?**

R: Sólo se puntuará el equipo exigido en los términos de referencia.

##### **PREGUNTA N°3**

**¿Existe un porcentaje máximo del equipo que pueda ser subcontratado?**

R: El personal principal del proponente debe pertenecer al personal permanente y contratado por la empresa que participa.

##### **PREGUNTA N°4**

**Se solicita aclarar la diferencia de semanas otorgadas para la asesoría. En el pto. 5 de la pág. 40 se indican 37 semanas y la sumatoria de semanas por "Etapa" indica 40 semanas.**

R: No existe diferencia en las semanas otorgadas para la asesoría en el documento de licitación. La asesoría dura 37 semanas.

Recomendamos revisar el cuadro del punto 9.8 (página 49): Esquema de pagos asociados a productos conforme a los contenidos solicitados en el punto N° 3: no confundir fecha de entrega de informes, atinente al proponente con fecha de pago que es atinente al contrato.



**PREGUNTA N°5**

**Es posible revisar los plazos otorgados para realizar las correcciones a los Informes de cada "Etapa" (1 semana)**

R: No se puede modificar los plazos que forman parte de los Términos de Referencia del documento de licitación.

**PREGUNTA N°6**

**¿Qué pasa si se produce una demora que no es de responsabilidad de la consultora? ¿se extenderá el plazo? ¿es posible cobrar un adicional?**

R: Se considera un contrato de 37 semanas. Si existe alguna demora que no es de responsabilidad de la empresa, se extenderá el plazo a través de una enmienda de extensión de contrato. No solicitando un producto adicional no corresponde un pago adicional. No es posible cobrar un adicional, pero se podrán enmendar los plazos del contrato.

**PREGUNTA N°7**

**Se solicitan entregar detalles sobre el término de contrato en caso de insatisfacción del mandante ¿cuáles serán los parámetros o criterios?**

R: Agradecemos revisar el punto 15 "Términos y Condiciones Generales de los Servicios"

**PREGUNTA N°8**

**Se consulta si el MINVU o PNUD actuarán como articulador con las instituciones públicas o privadas que se requieran visitar o consultar.**

R: Sí, el MINVU actuará como articulador.

**PREGUNTA N°9**

**¿Existe un alcance geográfico definido para el proyecto? ¿Cuáles son las DOMs mínimas que deben investigarse? Esto es necesario para dimensionar viajes y tiempos.**

R: Se definirá de acuerdo a la propuesta técnica del consultor.

**PREGUNTA N°10**

**Por favor aclarar a qué se refiere el ítem unidad de costo en la tabla desglose de costos por componente.**

R: La unidad en que se contabiliza cada costo, por ejemplo, para personal hora /persona, para otros lo que corresponda al precio unitario que permita la coherencia y evaluación de los ítems contenidos en el presupuesto.



**PREGUNTA N°11**

**¿Existe disponibilidad de las DOM a colaborar?**

R: Sí.

**PREGUNTA N°12**

**¿Si un profesional del equipo de proyecto tiene experiencia en análisis o planes y normativa urbana, se suma a la experiencia del oferente?**

R: Existen tres formularios para evaluar al proponente:

Formulario 1: Experiencia de la empresa

Formulario 2: Metodología, enfoque y plan de ejecución

Formulario 3: Estructura organización y personal clave.

La experiencia del profesional se evalúa en el formulario 3.

**PREGUNTA N°13**

**¿En el caso del jefe de proyecto, por favor aclarar si los 5 años de experiencia probada deben ser en Diseño de Servicios o en Políticas y Gestión Pública?**

R: Puede ser una combinación de ambas.

**PREGUNTA N°14**

**¿Se tendrá acceso al prototipo funcional desarrollado en noviembre de 2016?**

R: Se tendrá acceso a la documentación desarrollada durante la primera etapa del proyecto.

**PREGUNTA N°15**

**¿Cuál es la aplicabilidad de los dictámenes de la CGR respecto a las interpretaciones de los PRC, una vez que este implementada la herramienta?**

R: Los dictámenes de la Contraloría General de la República y las interpretaciones que realizan las SEREMI de Vivienda y Urbanismo de los planes reguladores comunales deben continuar aplicándose una vez que la plataforma esté implementada, como se hace actualmente.



**PREGUNTA N°16**

**¿El análisis normativo y su posterior propuesta de modificación debe considerar los instrumentos de planificación aplicable por cada comuna o solo el análisis de la Ley General de Construcción y sus ordenanzas?**

R: Debe considerar toda la normativa que rige a los instrumentos de planificación territorial, deben revisarse las normas que se requiera modificar para que la plataforma pueda funcionar.

**PREGUNTA N°17**

**Se solicita confirmar si el proceso de re diseño (etapa 4) debe considerar testeos y prototipos previo a la entrega del informe 4.**

R: Sí.

**PREGUNTA N°18**

**De considerar los testeos y prototipos, ¿Nos referimos a soluciones diseñadas por la consultora a partir del levantamiento de necesidades y expectativas de los usuarios? ¿Para todas ellas? Por ejemplo, si se identifican 20 soluciones, ¿se deben testear y prototipar todas ellas o hay un mecanismo de selección y/o priorización?**

R: Se podrá discutir un mecanismo de selección y priorización, esto depende de la propuesta técnica del consultor y de la cantidad de soluciones que se identifique que deben diseñarse.

**PREGUNTA N°19**

**¿Las entrevistas con actores relevantes serán coordinadas por la contraparte técnica o por el equipo consultor?**

R: Por la contraparte técnica.

**PREGUNTA N°20**

**¿La plataforma que se desarrolle o la herramienta que se diseñe, será accesible a todos los ciudadanos en el proceso de obtención de los permisos que realiza la DOM o solo una vez que están aprobados?**

R: La plataforma debe servir para la solicitud, revisión y otorgamiento de certificados, permisos, autorizaciones y recepciones y debe ser accesible por todos los ciudadanos, definiendo distintos roles y permisos para diferentes tipos de usuario.



**PREGUNTA N°21**

**En los TdR se habla del "usuario" ¿este se refiere al usuario de la plataforma en línea? Por favor explicar perfil de usuarios. Es el mismo usuario que el que hoy realiza el trámite pero sin la existencia de la plataforma.**

R: Existen distintos tipos de usuarios identificados, que deberán validarse o modificarse durante la consultoría, entre los que se cuentan propietarios, profesionales patrocinantes y funcionarios municipales. Efectivamente, los usuarios son quienes hoy realizan los trámites DOM sin la plataforma.

**PREGUNTA N°22**

**Se habla que será posible modificar los TdR en la primera reunión. Se solicita que esta modificación sea por mutuo acuerdo.**

R: Los Términos de Referencia no son modificables.

**PREGUNTA N°23**

**Explicar los distintos usuarios que tendrá acceso y la plataforma y las distintas restricciones que debiesen tener.**

R: Estas definiciones están en los Términos de Referencia.

**PREGUNTA N°24**

**La documentación necesaria para los permisos de edificación es bastante extensa y ocupan mucha capacidad de hardware. ¿Se considera alguna restricción presupuestaria? ¿Hay algún requerimiento respecto a los formatos de los archivos para las DOM en línea?**

R: Sí, el presupuesto del proyecto para este año ya está definido y se está haciendo un levantamiento sobre la solución tecnológica que se requiere para un repositorio de documentos.

**PREGUNTA N°25**

**¿Se considera la escalabilidad?**

R: Sí

**PREGUNTA N°26**

**Para el caso de Universidades con un único representante legal pero donde más de una unidad dentro de la misma puede realizar propuestas – las cuales son absolutamente independientes entre sí. Aclarar si se debe tomar alguna medida adicional para la firma de la documentación.**

R: Cada facultad debería presentar la propuesta con la firma del representante legal correspondiente a esa escuela si existe (decano, director). Es responsabilidad del proponente presentar la propuesta siguiendo las Instrucciones dadas en la Sección 2, que



establece claramente las reglas que deben seguir los participantes (revisar página 8 – número 17)

#### **PREGUNTA N°27**

**En el punto 3. Etapas y productos de la consultoría, el primer sub punto lee “El calendario de actividades de la consultoría deberá considerar períodos de revisión de para cada informe.” (en la página 40). En esa frase hace falta indicar el período de revisión para cada informe (la palabra después de revisión de parece haber sido omitida).**

R: Corresponde a un error Se enviará enmienda para este punto.

#### **PREGUNTA N°28**

**Con respecto al objetivo específico número “5. Proponer métodos e instrumentos para capacitar y prestar ayuda a los usuarios respecto de los trámites que se realizarán a través de DOM en Línea, como tutoriales, manuales de atención y para usuarios, guías para la toma de decisiones u otros” (en la página 39). Aclarar el nivel de desarrollo (especificando el tipo de contenidos) que deberán contener estos métodos e instrumentos propuestos.**

R: Dependiendo de la solución diseñada, los manuales o tutoriales propuestos deberán guiar a los distintos usuarios en la realización y revisión de trámites, explicando los pasos a seguir, datos a ingresar, documentación a adjuntar, notificaciones en las que fijarse, etc. permitiendo el uso correcto y expedito de la plataforma.

#### **PREGUNTA N°29**

**Con respecto a la “Etapa 6: Proponer métodos e instrumentos para capacitar y prestar ayuda a los usuarios respecto de los trámites que se realizarán a través de DOM en Línea. Actividad: Propuestas de guías o manuales de uso para cada tipo de usuario y para cada servicio” (en la página 44). Por favor aclarar el nivel de desarrollo y detalle específico que se espera de estas propuestas de guías o manuales de uso para cada tipo de usuario y para cada servicio.**

R: Estas guías deben describir los procesos paso a paso, aclarando dudas más frecuentes y permitiendo a los usuarios hacer un uso correcto y expedito de la plataforma.

#### **PREGUNTA N°30**

**Con respecto la “Etapa 6: Proponer métodos e instrumentos para capacitar y prestar ayuda a los usuarios respecto de los trámites que se realizarán a través de DOM en Línea. Actividad: Desarrollo de prototipos y testeo.” (en la página 44) Aclarar cuantos prototipos se deben desarrollar y testear.**



*Al servicio  
de las personas  
y las naciones*

R: Eso dependerá de las soluciones que proponga la consultoría (ver respuesta a pregunta N° 18)

#### **PREGUNTA N°31**

**Con respecto a la “Etapa 7: Plan para ejecución de la propuesta y gestión del cambio. Actividades: Propuesta de implementación de los servicios diseñados y Propuesta para gestionar el cambio entre los distintos usuarios” (en la página 44). Aclarar el nivel de desarrollo y profundidad que deben tener estas propuestas.**

R: Se definirá con el consultor según las soluciones propuestas, pero el plan debe tener la profundidad suficiente como para permitir la implementación de la plataforma en una dirección de obras municipales.

#### **PREGUNTA N°32**

**Con respecto al “objetivo específico número 6. Proponer un plan para la ejecución de la propuesta y para la gestión del cambio que implicará para los usuarios la implementación de la plataforma DOM en Línea” (en la página 39). Aclarar el nivel de desarrollo (especificando el tipo de contenidos) que deberán contener este plan.**

R: El tipo de contenidos deberá ser especificado por el consultor, a partir de las soluciones desarrolladas en etapas anteriores y deberá considerar contenidos mínimos que permitan la implementación de la plataforma en una dirección de obras municipales.

#### **PREGUNTA N°33**

**Con relación al punto “8.2. Conformación del equipo de trabajo. En el perfil objetivo del especialista en experiencias de usuario” (en la página 48) agradeceremos clarificar si se puede incorporar a antropólogos, en vista que son estos profesionales los que normalmente recaban la experiencia del usuario en los procesos de diseño de servicios.**

R: Sí, se aceptará que sea antropóloga/o o socióloga/o. Se enviará enmienda para este punto.