



MSC/PPV/JDS/CS/CAC

**AUTORIZA TRATO DIRECTO POR CAUSAL QUE SEÑALA Y APRUEBA TÉRMINOS DE REFERENCIA, PARA LA CONTRATACIÓN DEL PROVEEDOR UNHOLSTER S.A. RUT N°76.104.684-0, PARA EL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA, PARA LA SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° - 31**

**SANTIAGO, 17 ENE 2024**

**Hoy se resolvió lo que sigue:**  
**VISTOS:**

Estos antecedentes y lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.888 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886; en la Ley N°21.640 sobre Presupuestos del sector público correspondiente al año 2024; en la Ley N°20.865 que crea la Subsecretaría de Derechos Humanos y adecúa la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia; en el Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2016, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que fija el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; en el decreto supremo N°23, de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que nombra Subsecretario de Derechos Humanos; el decreto supremo N°98, de 6 de septiembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia respecto de las personas víctimas de desaparición forzada ocurridas en Chile entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990, designa al Programa de Derechos Humanos como Órgano Ejecutor y crea el Comité de Seguimiento y Participación; en la resolución exenta N°124, de 2019, que establece en la Subsecretaría de Derechos Humanos la Unidad Programa de Derechos Humanos; en las resoluciones N°7, de 2019 y N°14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y,

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en cumplimiento de las obligaciones que impone al Estado el derecho internacional ante violaciones manifiestas de los derechos humanos, las políticas de verdad, justicia y reparación deben adoptar un enfoque orientado a las víctimas y, entre otras medidas, incluir tanto la búsqueda de las personas desaparecidas, como la verificación de los hechos y la revelación pública y completa de la verdad.

2. Que, de acuerdo con los Principios Rectores para la búsqueda de personas desaparecidas, aprobados por el Comité de Naciones Unidas contra la Desaparición Forzada, se reafirma el rol esencial que tienen las víctimas y sus familiares en la búsqueda de las personas desaparecidas; indicando en el Principio 3.5. que: "[l]a política pública sobre búsqueda debe construirse e implementarse, en todas sus etapas y todos sus alcances, con la participación de las víctimas y de todas las personas y organizaciones de la sociedad civil con experiencia y voluntad de cooperar con la construcción y/o implementación de esa política"; en



tanto el Principio 5.1, asegura a las víctimas, el derecho de participar en la búsqueda, derecho que debe estar protegido y garantizado en todas las etapas del proceso de búsqueda.

3. Que la Subsecretaría de Derechos Humanos necesita contratar el servicio de diseño y la implementación de la Plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, en adelante "la Plataforma"; siendo el objetivo general del proyecto es desarrollo de una plataforma para el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, que ofrezca soluciones informáticas a diversos problemas identificados que enfrenta el objetivo de esclarecer las circunstancias de desaparición y/o muerte, y el paradero, de las víctimas de desaparición forzada, y garantizar la participación informada de familiares y la sociedad en su conjunto de los procesos de búsqueda.

4. Que, por las razones que más adelante se expresan, resulta procedente recurrir al trato o contratación directa regulada por la Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y su reglamento contenido en el decreto N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda.

5. Que, por resolución exenta N°196, de 2023, llamó a licitación pública bajo la ID 957865-4-LP23, a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), para la contratación de la PROPUESTA ANTEPROYECTO PARA PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA, hoy PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA.

6. Que, por resolución exenta N°241, de 2023, y como resultado del proceso de evaluación asociado a dicho llamado, resultó adjudicado el proveedor UNHOLSTER S.A., RUT 76.104.664-0, por haber obtenido su oferta un puntaje de 89,44 puntos ponderados porcentuales luego de la evaluación realizada conforme con lo dispuesto en el Número 12. CRITERIOS DE EVALUACIÓN, Número 13. INCLUSIÓN (Integración de Trabajadores/as con Discapacidad), y Número 14. EVALUACIÓN OFERTA ECONÓMICA, de las bases de licitación.

7. Que, con fecha 21 de agosto de 2023 se suscribió contrato para la adquisición de la propuesta de anteproyecto para el diseño de la plataforma del entonces Plan Nacional de Búsqueda, hoy Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, para la Subsecretaría de Derechos Humanos, consistente en el diseño de una plataforma web de visualización de datos con la trayectoria de las víctimas de desaparición forzada a manos de los agentes del Estado, con acceso público y que diera cuenta de los avances de la búsqueda en tiempo real; siendo aprobado mediante resolución exenta N°264, de 30 de agosto de 2023.

8. Que el proveedor Unholster S.A. hizo entrega, el 20 de diciembre de 2024, un informe final referido al anteproyecto de diseño de la plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, que contiene una detallada propuesta técnica para la implementación de la Plataforma.

9. Que, respecto de la ejecución de dicho contrato y en relación con el cumplimiento de las obligaciones comprometidas a través de este, en el Informe Final de Evaluación General, emitido por el Coordinador del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, remitido por la Jefatura de la Unidad Programa de Derechos Humanos, señala, en lo pertinente, que: *"...se recomienda que el Anteproyecto diseñado por la Empresa Unholster pueda ser desarrollado por la misma, para asegurar su mejor implementación en términos costo/eficientes. Esto asegurará evitar la curva de aprendizaje sobre el giro del negocio, reducirá los costos transaccionales, y permitirá la habilitación pronta de herramientas para los operadores del sistema mientras se desarrollan versiones y funcionalidades más avanzadas...Por último, y en relación a lo anterior, a la vista de la causal prevista en el decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, artículo 10, N°7, letra f), puedo informar que, al tenor de la experiencia comprobada durante el diseño del anteproyecto, la empresa Unholster reúne las condiciones de seguridad y confiabilidad requeridas para el desarrollo de esta plataforma en razón de la magnitud e importancia que implica la misma para la correcta implementación del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia. Se trata de un pilar fundamental para el éxito de esta política pública permanente cuyo objetivo es asumir la responsabilidad del Estado en la materia y contribuir decididamente a hacer efectivo el derecho inalienable de los familiares de las víctimas y de la sociedad en su conjunto de conocer la ubicación de las personas víctimas de desaparición forzada, recuperar y restituir sus*



restos a sus familiares, y conocer las circunstancias de dicha desaparición y/o muerte. En vista de lo anterior, se requiere poder avanzar en el desarrollo de esta plataforma a través de la contratación de la empresa Unholster, quien dada su comprobada experiencia en el diseño de este anteproyecto y en el desarrollo de otras plataformas, otorga la seguridad y confianza que se requieren para la prestación de un servicio de esta magnitud e importancia”.

10. Que la norma que menciona el Informe emitido por el Coordinador del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia hace referencia a una de las hipótesis de contratación directa que autoriza el ordenamiento jurídico vigente.

11. Que lo anterior resulta de particular relevancia respecto de la procedencia y pertinencia de la presente contratación directa, puesto que la importancia que implica esta contratación está reflejada en que la formalización del Plan se ha realizado a través del decreto supremo N°98, de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, suscrito por Su Excelencia, el Presidente de la República, señor Gabriel Boric Font, quien de este modo avanza en el compromiso asumido por Chile a nivel nacional e internacional, respecto de la búsqueda de verdad y justicia respecto de las personas víctimas de desaparición forzada durante la dictadura civil-militar, y la confianza y seguridad que la experiencia acreditada del proveedor supone, en el marco de esta contratación, se encuentra respaldada por la voluntad ya expresada por el Órgano Ejecutor del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia en relación con el proveedor que más adelante se señala.

12. Que, en el mismo sentido, el precitado decreto supremo N°98, de 6 de septiembre de 2023, del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprueba el mencionado Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia respecto de las personas víctimas de desaparición forzada ocurridas en Chile entre el 11 de septiembre de 1973 y el 10 de marzo de 1990, designa al Programa de Derechos Humanos como Órgano Ejecutor y crea el Comité de Seguimiento y Participación, publicado en el Diario Oficial de 10 de noviembre del presente, señala que:

a) el 23 de diciembre de 2010, entró en vigor la Convención Internacional para la Protección de Todas las Personas contra las Desapariciones Forzadas, tratado internacional que fue suscrito y ratificado por el Estado de Chile, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 de la Constitución Política de la República, y promulgada por el decreto supremo N°280, de 2010, del Ministerio de Relaciones Exteriores;

b) el Comité contra la Desaparición Forzada de Naciones Unidas, aprobó en su 16° período de sesiones (8 a 18 de abril de 2019) los Principios Rectores para la Búsqueda de Personas Desaparecidas. En dicho cuerpo normativo, se estableció en el principio N°13 párrafo N° 4 que “La terminación de la investigación criminal, así como la eventual sentencia condenatoria o absolutoria de las personas acusadas de haber cometido un delito de desaparición forzada o la declaración de ausencia por desaparición, no deben ser un obstáculo para continuar con las actividades de búsqueda, ni pueden ser invocadas para suspenderlas. Estas deben mantenerse hasta tanto no se hayan determinado con certeza las circunstancias de la desaparición, así como la suerte y el paradero de la persona desaparecida”. Los mismos principios señalan la necesidad de una planificación que tenga alcance nacional en cada Estado, indicando en el principio N° 8 párrafo N° 3 que “Las autoridades encargadas de la búsqueda deben diseñar, con la participación -si ellas así lo desean- de las víctimas y sus organizaciones, una estrategia integral para todas las etapas del proceso de búsqueda y determinar todas las actividades y diligencias a realizar de manera integrada, mediante todos los medios y procedimientos necesarios y adecuados para encontrar, liberar o exhumar a la persona desaparecida o establecer la identidad de ella. La estrategia integral de búsqueda debe incluir un plan de acción y un cronograma y debe ser evaluada periódicamente;

c) el Grupo de Trabajo sobre Desapariciones Forzadas e Involuntarias de Naciones Unidas, en adelante el “Grupo”, señaló, en el “Comentario General sobre el derecho a la verdad en relación



con las desapariciones forzadas”, del año 2011, que “[L]a obligación de seguir investigando mientras no se haya esclarecido la suerte y el paradero de la persona desaparecida es una consecuencia del carácter continuado de las desapariciones forzadas;

d) el Instituto Nacional de Derechos Humanos en su Informe Anual de 2020, el que ha recomendado al Estado de Chile implementar un plan efectivo de búsqueda de víctimas de desaparición forzada de personas, indicando que se trata de un tema central relacionado con el deber del Estado de dar respuesta acerca de la forma y circunstancias en que se produjo la desaparición forzada de las víctimas durante la dictadura. El Instituto Nacional de Derechos Humanos, en el informe antes referido, señaló que “considera fundamental que se genere una política pública que no se centre solamente en lo judicial; es decir, un plan de búsqueda de carácter administrativo, que refleje el compromiso del Estado en esta materia (...)” y que “(...) Los objetivos de esta política integral, además de la búsqueda, deben ser la prevención de desapariciones forzadas, el justo castigo de los perpetradores y la adopción de medidas de protección de las víctimas, entre otras medidas que garanticen que no se vuelvan a cometer desapariciones forzadas.

13. Que entre las atribuciones de la Subsecretaría de Derechos Humanos, que se ejercen a través del Programa de Derechos Humanos, se encuentra la de buscar a las víctimas de desaparición forzada, ya que la ubicación de las personas detenidas desaparecidas, como igualmente la de los cuerpos de las personas ejecutadas y las circunstancias de dicha desaparición o muerte, constituye un derecho inalienable de la sociedad chilena y de los familiares de las víctimas, a quienes, además, les debe prestar la asistencia social, legal y judicial para ejercer dicho derecho, y para ello cuenta con todas las facultades y atribuciones ya indicadas en la ley, estando habilitado el Programa para ser el órgano ejecutivo del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia.

14. Que el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia es un instrumento de política pública, que busca avanzar tanto en el cumplimiento de las obligaciones internacionales del Estado de Chile respecto a la búsqueda, identificación y restitución de víctimas de desaparición forzada, siendo su objetivo general comprometer al esclarecimiento de las circunstancias de desaparición y/o muerte y destino de estas personas; y sus objetivos específicos son: 1) esclarecer las circunstancias de desaparición o muerte de las personas víctimas de desaparición forzada y su paradero; 2) garantizar el acceso a la información y participación de las y los familiares y la sociedad en los procesos de búsqueda de víctimas de desaparición forzada; y 3) implementar medidas de reparación y garantías de no repetición de la comisión del crimen de desaparición forzada.

15. Que para alcanzar el éxito de los dos primeros objetivos específicos definidos para el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, y cimentar las bases para el éxito del número 3, resulta indispensable el diseño e implementación de una plataforma informática que permita cumplir con las metas vinculadas a cada objetivo, en términos de que esta sea una herramienta altamente efectiva y basada en la últimas tecnologías disponibles, para el esclarecimiento tanto de las circunstancias asociadas a la desaparición forzada, como respecto de la individualización de los responsables, verdad histórica que es ineludible para la ubicación de las personas que fueron víctimas.

16. Que las tres metas asociadas al objetivo específico número 1, y que más adelante se detallan, que buscan esclarecer las circunstancias de desaparición o muerte de las personas víctimas de desaparición forzada y su paradero, solo serán posibles en la medida que la plataforma informática del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia sea capaz de procesar toda la información de que se cuenta, en distintos formatos, en un solo repositorio que permita su relacionamiento y uso útil, por lo que su diseño e implementación debe estar entregado a quienes, no solo estén capacitados para utilizar las mejores herramientas tecnológicas, sino que hayan demostrado concretamente que reúnen las experiencia para construir



dicha plataforma de modo que esta sea capaz de respaldar el esfuerzo conjunto del Estado y la sociedad civil para alcanzar los mencionados objetivos.

17. Que las metas asociadas a este objetivo número 1 son: i) reconstruir las trayectorias de las personas víctimas de desaparición forzada y las circunstancias de su desaparición y/o muerte, ii) avanzar en el establecimiento de verdad judicial y responsabilidades criminales en torno a la comisión de los crímenes asociados a la desaparición forzada de personas en dictadura; y, iii) ubicar, recuperar, identificar y restituir los restos de las personas víctimas de desaparición forzada; las que solo podrán alcanzarse mediante el diseño e implementación de una solución informática estructurada en servicios dedicados para los distintos usuarios, interoperable con otras instituciones incumbentes, escalable a tecnologías futuras y con software liberado de licencias, de uso libre y código abierto, características que solo un proveedor con experiencia demostrada y alta capacidad profesional, es capaz de integrar en un diseño eficiente y eficaz.

18. Que las dos metas asociadas al objetivo específico número 2, esto es, garantizar el acceso a la información y participación de las y los familiares y la sociedad en los procesos de búsqueda de víctimas de desaparición forzada, implican desafíos similares respecto de la calidad del proveedor que se encargue, en definitiva, del diseño e implementación de la plataforma; quedando esto más claro al examinar dichas metas en concreto, puesto que estas son: i) promover la participación informada de familiares y organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la desaparición forzada en los procesos de búsqueda a través de mecanismos efectivos; y, ii) hacer parte a la sociedad en los procesos de búsqueda; presentando ambas metas retos particulares en relación con el diseño e implementación de la plataforma informática, pues deberá guardarse un equilibrio constante, y en tiempo real en cuanto a la disposición del dato, entre la naturaleza extremadamente sensible de la información que se incorpore a esta, y la labor mancomunada entre Estado, familiares, organizaciones y sociedad toda, de modo que se establezcan canales efectivos de participación, recopilación y tratamiento de información, procesando esta última de modo que resulte de utilidad tanto en los procesos judiciales pendientes, como en aquellas actividades que permitan avanzar en la reparación integral. Lo anterior involucra un diseño e implementación cimentado en tecnología de punta, alta profesionalidad y experiencia comprobada en este tipo de diseño y construcción de soluciones informáticas.

19. Que, por las razones que se han expresado, resulta procedente recurrir al trato o contratación directa regulada por la Ley N°19.886 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y su reglamento contenido en el decreto N°250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, en la medida que el proveedor seleccionado cumpla con la especificidad de contar con la experiencia, conocimiento y habilidades necesarias para construir una plataforma informática que sea capaz de contribuir al logro de los objetivos del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, reconstruyendo las trayectorias de las víctimas de desaparición forzada y las circunstancias de su desaparición y/o muerte; avanzando en el establecimiento de la verdad judicial y responsabilidades criminales; y ayudando a la ubicación, recuperación, identificación y final restitución de los restos de las personas víctimas de desaparición forzada. Así como, también, ser capaz de diseñar y construir una herramienta que permita promover la participación informada de familiares y organizaciones de la sociedad civil vinculadas a la desaparición forzada en los procesos de búsqueda; haciendo parte a la sociedad toda en estos procesos.

20. Que, de acuerdo con el certificado de 16 de enero de 2024 de 2024, de la Unidad de Compras y Servicios Generales de la Subsecretaría de Derechos Humanos, el servicio a contratar no se encuentra disponible en el catálogo de convenio marco de Mercado Público.



21. Que la mencionada Ley N°19.886, y especialmente su reglamento del decreto N°250/2004, del Ministerio de Hacienda, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 10º, N°7, letra f) de este último, permiten acudir al trato directo, señalando esta dicha norma: *Artículo 10.- Circunstancias en que procede la Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa... La Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa proceden, con carácter de excepcional, en las siguientes circunstancias... 7. Cuando por la naturaleza de la negociación existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al Trato o Contratación Directa, de acuerdo a los casos y criterios que se señalan a continuación... f) Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza...".*

22. Que el proveedor Unholster S.A. ha demostrado la experiencia, conocimiento y habilidades necesarias para construir una plataforma informática de las características reseñadas, configurando de ese modo los supuestos de seguridad y confianza que exige la norma para concretar la contratación que se hará cargo del procesamiento de información que, por su magnitud, importancia y naturaleza, amerita un procesamiento especialísimo; y ha sido este proveedor el que logró exitosamente el diseño de un anteproyecto de plataforma que contempla todas las características y potencialidades descritas, lo que establece indubitadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza, puesto que Unholster S.A. es el que está en mejor situación para diseñar e implementar la mencionada plataforma al haber desarrollado de manera cabal dicho Anteproyecto, lo que lo hace destacar nitidamente entre otros eventuales proveedores que, por todo lo ya señalado, no están en condiciones de brindar esa misma seguridad y confianza respecto del diseño e implementación de la Plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia.

23. Que, entonces, y conforme lo dispone el ordenamiento jurídico vigente, procede la contratación directa, atendido que se cumplen los requisitos de la letra f) del número 7 del artículo 10 del decreto supremo N°250/2004, del Ministerio de Hacienda, en cuanto a que la contratación bajo esta modalidad del proveedor Unholster S.A. es indispensable, ya que la magnitud e importancia que implica la implementación de la plataforma informática del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, los objetivos que persigue, las metas que se pretenden, y la naturaleza de los antecedentes que se procesarán en ella, determinan la contratación de este proveedor, que ya ha demostrado experiencia en la provisión de este tipo de servicios, por haber sido Unholster S.A. el diseñador del mencionado Anteproyecto de Plataforma, y es -por tanto- el mejor proveedor posible en términos de seguridad y confianza para la implementación exitosa de esta.

24. Que, como consecuencia de todo lo anterior, se solicitó al mencionado proveedor habilitado **UNHOLSTER S.A., RUT N°76.104.664-0**, una cotización por la prestación de los servicios que se detallan en los Términos de Referencia que se aprueban en la parte resolutive de este acto administrativo, y que dicen relación con la contratación del **SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA**.

25. Que el referido proveedor, **UNHOLSTER S.A., RUT N°76.104.664-0**, hizo entrega, mediante correo electrónico, de una propuesta y cotización para la prestación del mencionado **SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA** acorde con los objetivos y características detallados en los Términos de Referencia que se aprueban en este acto administrativo, por un monto total de **UF 14.000 (catorce mil unidades de fomento) más IVA**.



26. Que tanto la propuesta del proveedor como el precio cotizado por los servicios ofrecidos se han estimado satisfactorios por cuanto se ajustan a las necesidades del Órgano Ejecutor del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, en relación con la implementación y funcionamiento de la referida Plataforma; las que se expresan en la parte resolutive de este acto administrativo.

27. Que, en resumen, y de acuerdo con lo dispuesto en la precitada normativa referida a compras públicas, resulta procedente la contratación directa del proveedor **UNHOLSTER S.A., RUT N°76.104.664-0**, el **SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA**, a través de la causal de trato directo establecida en el precitado artículo 10, número 7, letra f) del decreto N°250/2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley de Compras Públicas, ya que las circunstancias y características asociadas a esta contratación hacen indispensable recurrir al proveedor que otorga la confianza y seguridad necesarias para implementar exitosamente la Plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia en base al anteproyecto elaborado por el mismo Unholster S.A., lo que no solo acredita la experiencia comprobada en la provisión del servicio requerido, sino que, como se ha dicho, establece indubitadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza, puesto que Unholster S.A. es el que está en mejor situación para diseñar e implementar la mencionada plataforma al haber desarrollado de manera cabal el Anteproyecto de dicha Plataforma; máxime si el objetivo general del proyecto es el desarrollo de una plataforma que ofrezca soluciones informáticas a los problemas identificados que enfrenta el desafío de esclarecer las circunstancias de desaparición y/o muerte, y el paradero de las víctimas de desaparición forzada, y garantizar la participación informada de familiares y la sociedad en su conjunto de los procesos de búsqueda.

28. Que, conforme con lo dispuesto en el artículo 63 del precitado Reglamento de la Ley de Compras Públicas, y lo señalado en el considerando número 17, dado que el precio de la contratación es superior al monto indicado en dicho reglamento para habilitar la adquisición mediante orden de compra, esta contratación se formalizará a través de la suscripción de un contrato.

29. Que, conforme con la certificación de Mercado Público, de 18 de enero de 2024, folio CED2024-UMCRD6z23k, el referido proveedor **UNHOLSTER S.A. RUT N°76.104.664-0**, se encuentra habilitado para contratar con organismos del Estado, ya que no presenta ninguna de las causales de inhabilidad, contempladas en el artículo 92° del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

30. Que, mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°11, de 18 de enero de 2024, de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría de Derechos Humanos, se encuentra acreditada la disponibilidad presupuestaria para solventar el gasto que origina esta contratación.

#### RESUELVO:

**1. AUTORIZASE** el trato directo para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA**, cuyo objetivo general es el desarrollo de una plataforma para el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, que ofrezca soluciones informáticas a diversos problemas identificados respecto del el objetivo de esclarecer las circunstancias de desaparición y/o muerte, y el paradero, de las víctimas de desaparición forzada, y garantizar la participación informada de familiares y la sociedad en su conjunto de los procesos de búsqueda.



**2. APRUEBANSE** los Términos de Referencia para la contratación que se autoriza en el resolvo número uno, y cuyo texto íntegro en el siguiente:

### TÉRMINOS DE REFERENCIA

#### CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA, PARA LA SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS

##### **1. ANTECEDENTES**

El Programa de Derechos Humanos está a cargo de prestar la asistencia social y legal que requieren los familiares de las personas víctimas de desaparición forzada y ejecución política para hacer efectivo el derecho inalienable de conocer la verdad respecto de los hechos ocurridos, avanzar en la búsqueda de verdad y justicia; y, en el caso de las personas víctimas de desaparición forzada, saber de su destino final. Recibe este mandato legal a través de la Ley N°20.285, que crea la Subsecretaría de Derechos Humanos y que señala en su artículo segundo transitorio: "Traspásanse a la Subsecretaría de Derechos Humanos la documentación y archivos generados por la ex Corporación Nacional de Reparación y Reconciliación y el Programa de Derechos Humanos, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, así como la función de conservación y custodia de dicha documentación y archivos", labor que es asumida a través del Programa de Derechos Humanos de esta institución.

Por lo mismo, y en cumplimiento de sus obligaciones legales, la Subsecretaría de Derechos Humanos requiere la contratación del SERVICIO DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA, en base a la propuesta de anteproyecto cuya elaboración fuere licitada a través de la resolución exenta N°196, de 2023, que llamó a licitación pública bajo la ID 957865-4-LP23; adjudicada por resolución exenta N°241, de 2023; y recibida conforme el 20 de diciembre de 2023, por la unidad Programa de Derechos Humanos a través de la contraparte técnica de la Subsecretaría.

##### **2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

La contratación requerida tiene por objeto la adquisición del diseño y la implementación de la plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia (PNBVJ), para la unidad Programa de Derechos Humanos, dependiente de la Subsecretaría de Derechos Humanos.

El objetivo general del proyecto es el desarrollo de una Plataforma para el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, en adelante "la Plataforma", que, en base al anteproyecto adquirido a través de la licitación pública ID 957865-4-LP23, cuyo llamado se efectuó a través de la resolución exenta N°196, de 2023, ofrezca soluciones informáticas a diversos problemas identificados que enfrenta el objetivo de esclarecer las circunstancias de desaparición y/o muerte, y el paradero de las víctimas de desaparición forzada, garantizando la participación informada de familiares y la sociedad en su conjunto de los procesos de búsqueda.

##### **2.1. Consideraciones generales del servicio requerido**

- Todo componente de software utilizado en la solución se entregará con licencia de uso libre de costo.
- La calidad del software recibido se evaluará con las siguientes métricas de calidad de software en consideración:
  - **Cumplimiento de Requisitos:** se medirá que el software cumpla con los requisitos especificados. Esto incluye funcionalidades, rendimiento y comportamiento del sistema.
  - **Tiempo de Entrega:** se definirán plazos claros para las entregas de cada fase del proyecto y se medirá el cumplimiento de estos plazos.



- **Tasa de Defectos:** se registrarán los errores o fallos encontrados en el software, incluyendo su severidad, y se monitoreará la tasa de incidencia a lo largo del proyecto y en cada hito.
- **Cobertura de Pruebas:** se medirá el porcentaje del código fuente que ha sido evaluado por pruebas automatizadas, como pruebas unitarias, de integración y de sistema.
- **Rendimiento y Eficiencia:** se definirán métricas y objetivos específicos de rendimiento, como tiempo de respuesta, uso de recursos y escalabilidad.
- **Satisfacción del Usuario Final del software:** se medirá a través de encuestas o herramientas de seguimiento.

## 2.2. Materiales mínimos por entregar

- El proveedor entregará los siguientes materiales mínimos como parte del proyecto:
  - Documentación, en español:
    - Manuales de usuarios finales.
    - Manuales de administrador.
    - Documentación técnica.
  - Código fuente completo, incluyendo archivos "README" que complementen la documentación técnica y que indiquen instrucciones para:
    - Construcción de artefactos.
    - Ejecución de pruebas.
    - Ambientación local.

## 2.3. Aprovisionamiento de servicios y garantía

- El proveedor se compromete a aprovisionar los servicios en la nube hasta la entrega, y durante un periodo de 12 meses de transición.
- Se incluye un periodo de garantía de 12 meses desde el momento de entrega final del proyecto, incluyendo:
  - Mantenimiento correctivo, asociado a funcionalidades que no operen correctamente. SLA de respuesta inicial de 2 horas hábiles.
  - Apoyo a usuarios, requerimientos de información y asistencia en el uso y administración de la plataforma. SLA de respuesta inicial de 2 horas hábiles.
  - Monitoreo, asociado a la revisión activa de indicadores de operación y alertas a modo de prevenir incidentes y/o anticipar escenarios cambiantes de rendimiento o costo de operación.

## 2.4. Aceptación del servicio y los entregables

- Criterios de aceptación:
  - Al inicio de cada periodo del calendario de trabajo que se inserta más adelante, se acordarán las pruebas funcionales, no-funcionales y definiciones específicas de arquitectura (acordes a los lineamientos técnicos definidos para el proyecto).
  - Los entregables de cada hito se consideran aceptados, y por tanto "terminados", habiéndose cumplido:
    - La entrega de evidencias de pruebas funcionales por parte del proveedor de los casos de prueba previamente acordados, en ambiente de certificación.



- La entrega de evidencias de pruebas de rendimiento u otras pruebas no-funcionales, por parte del proveedor, en ambiente de certificación.
- La entrega de la documentación actualizada, correspondiente a los entregables.
- La entrega de evidencias de migraciones de datos u otras actividades propias del hito.

### 3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO Y LA PLATAFORMA

#### 3.1. Metodología de Trabajo

- El proyecto se organizará en hitos trimestrales, de acuerdo con los servicios indicados en el número 5 del presente instrumento.
- El proyecto se iniciará con la entrega y aprobación de un plan detallado de trabajo con desglose quincenal de actividades para el primer hito.
- Al inicio de cada periodo trimestral asociado a los entregables del hito a cumplir, el proveedor deberá realizar, en acuerdo con el/la administrador/a y contraparte técnica de la Subsecretaría, las siguientes acciones:
  - La entrega de un nuevo plan con desglose quincenal de actividades.
  - Acordar los casos de prueba usados para validar la entrega.
  - Definir los criterios de aceptación funcionales.
  - Determinar los criterios de aceptación no-funcionales (rendimiento, escalabilidad, disponibilidad y otros).
  - Entregar la lista de casos de prueba y criterios de aceptación para los entregables del hito.
  - Definir la pauta de capacitación de los equipos técnicos y usuarios finales.
  - Las definiciones y propuestas de solución deberán ser aceptadas por las contrapartes técnicas.
- Al momento de entrega para cada hito, el proveedor deberá cumplir con lo siguiente:
  - Ejecutar y aprobar los casos de prueba y criterios de aceptación, incluyendo, en específico, pruebas de rendimiento.
  - Realizar las actualizaciones de los Manuales de Usuario y la Documentación Técnica.
  - Entregar el código fuente y artefactos.
  - Migrar los datos y validar las integraciones desde los sistemas de origen.
  - Capacitar a los equipos técnicos y usuarios que utilizarán los entregables en cada etapa.
- Para la aceptación de entregables asociados a cada hito, deberá efectuarse la validación por las áreas técnicas de la Subsecretaría, recibiendo y dando respuesta satisfactoria a las consultas y comentarios, incluyendo la justificación y fundamentación de decisiones técnicas. Esto, dentro de los plazos del proyecto.

#### 3.2. Arquitectura de la Plataforma

La solución que se implementará se deberá resolver mediante una arquitectura orientada a servicios, con un core de transacciones modelado de acuerdo con *event sourcing* (descrito en el componente Persistencia). Usuarios, búsqueda, consultas de grafos y el repositorio de documentos se deberán resolver mediante servicios dedicados.



Un *frontend* consolidará las funcionalidades centrales de la solución de cara a usuarios finales, y se comunicará con una API que integrará los servicios antes mencionados.

### 3.2.1. Principales Características

#### 3.2.1.1. Orientada al Evento

La arquitectura propuesta deberá basarse en el principio de que la operación del sistema es una secuencia de comandos que puede ejecutar un usuario (dependiendo su dominio de acción), los cuales generarán eventos que modificarán el estado de las entidades u objetos de acción, de los que tiene conocimiento el sistema completo.

Esto significa que deberán registrarse, en una base consolidada, todas las acciones que ejecuten los usuarios en su ámbito de competencia y que afecten el estado de los diferentes objetos o entidades de las que tenga conocimiento el sistema. Esto deberá garantizar la capacidad para reconstruir el estado del sistema en cualquier momento del tiempo, así como también de cada objeto o entidad de manera aislada, permitiendo una capacidad de trazabilidad y auditoría granular de cualquier entidad.

#### 3.2.1.2. Interoperabilidad

La arquitectura que a implementar deberá considerar mecanismos para recibir y entregar datos desde y hacia entidades externas. Para ello deberá implementar una API GraphQL que consolide integraciones específicas para cada servicio externo a integrar, así como una API GraphQL para hacer accesibles, de cara a los servicios externos que la utilicen, los contenidos que la plataforma exponga.

Los contenidos y servicios específicos a integrar se identificarán e implementarán durante la ejecución del proyecto, en función de las prioridades del Servicio, disponibilidad y necesidades de las entidades externas, y otros requerimientos técnicos y no técnicos que se hagan presentes a través de los canales que se especifican en estos Términos de Referencia.

#### 3.2.1.3. Escalabilidad

Este diseño deberá permitir escalar horizontalmente en los servicios que implementan la lógica de negocios de cara a los usuarios finales.

#### 3.2.1.4. Deploy continuo

Deberá utilizarse Docker como tecnología de *containerización* de los componentes entregados y como parte clave de una entrega continua automatizada gestionada mediante Github Actions, Terraform y AWS ECR, con un control detallado de versiones de código y artefactos.

#### 3.2.1.5. Licencias

Los sistemas operativos considerados, librerías y dependencias y tecnologías de base de datos a utilizar deberán estar liberados de licencias, y ser de uso libre y código abierto.

Como repositorios de código fuente y control de versiones deberá utilizarse Github, con instancias privadas de repositorios gestionados por el proveedor durante el proceso de desarrollo y oportunamente transferidos al término del proyecto.

Para servicios de monitoreo y alerta, así como algunas soluciones OCR a incorporar, se consideran servicios libres de licencia, pero pagados, como SaaS. Con todo, la utilización de estas últimas deberá ser previamente autorizada por la parte administradora y contraparte técnica de la Subsecretaría, previa entrega de la estimación del costo y condiciones asociadas a dicha adquisición por parte del proveedor.

### 3.2.2. Componentes



#### 3.2.2.1. Gestor de Documentos

Deberá proveerse una interfaz de usuario y todas las funcionalidades relacionadas con los archivos digitales de contenido, en un paquete de software del tipo CMS (Content Manager System) que permita implementar, sobre las mejores prácticas de almacenamiento de contenido, clasificación y búsqueda de documentos y archivos de toda índole.

Además, deberá estar integrado con un *backend* de documentos, debiendo considerarse todas las funcionalidades para la transcripción y procesamiento del contenido, desde los formatos originales hacia la transformación a datos en texto manejables por el sistema y los usuarios.

Tecnologías relevantes: Alfresco, de código abierto y libre de cosas con licencia bajo LGPLv3.

#### 3.2.2.2. Gestión Archivística

Para la gestión archivística, deberá implementarse una instancia del software de código abierto AtoM, siendo el propósito fundamental de lo anterior, la correcta incorporación de descripciones conforme a la normativa archivística ISAD(G), y la exposición de archivos a terceros de manera personalizable. AtoM se destaca como el estado del arte entre las instituciones dedicadas al manejo de datos relacionados con los derechos humanos.

Además, deberá establecerse una conexión directa con el gestor de documentos, posibilitando una sincronización continua que elimine el riesgo de la doble digitación de información, optimizando así la eficacia y la precisión en la administración documental.

Tecnologías relevantes: AtoM.

#### 3.2.2.3. Frontend PNBVJ

Deberá poner a disposición de los distintos usuarios, las funcionalidades que requieran para realizar su trabajo de acuerdo con la experiencia de usuario deseable, siendo la cara visible del sistema de cara a todos los usuarios.

Cada aplicación deberá contar con su *frontend* particular que se conecte a la API PNB que controle las acciones posibles de realizar en el contexto de cada aplicación, dependiendo la implementación final de los requerimientos funcionales que realicen los usuarios en etapas futuras de desarrollo del proyecto.

Tecnologías relevantes: SvelteKit, Typescript.

#### 3.2.2.4. API PNBVJ

Deberá resolver todos los requerimientos de la capa de *frontend* en cuanto a materializar las acciones que realice el usuario a través de la UI.

Deberá controlar, también, el acceso de los usuarios y los permisos de estos para realizar las diferentes tareas.

Esta API, como parte de la capa de aplicación, deberá encargarse de controlar el acceso de los usuarios y los permisos respecto de cada una de las acciones posibles de realizar, garantizando que no sea posible ejecutar acciones para las cuales no se está autorizado.

Tecnologías relevantes: GraphQL, FastAPI, Python.

#### 3.2.2.5. Servicios Externos

La arquitectura deberá contemplar la potencial integración con servicios externos, y cada integración deberá ser realizada con la mejor tecnología disponible en cada caso y servicio a integrar, teniendo presente que esto dependerá, en gran medida, de cómo cada



administrador de sistema externo disponga de la modalidad a la cual se accederá a la información de interés para el PNBVJ. Es para preguntarse si, además de agregar el CDP, hiciste algún CAM

Tecnologías relevantes: FastAPI, Python.

#### 3.2.2.6. Documentos

El *backend* del gestor documental (CMS) deberá ser capaz de recibir los archivos en los diferentes formatos, contener la meta data y conocer la ubicación de cada uno de ellos en sus diferentes versiones y etapas del flujo de proceso; además de proveer de todas las funciones relativas a los procesos archivísticos necesarios y de etiquetado que se requieran para procesar los archivos que podrían contener información valiosa para el PNBVJ.

Tecnologías relevantes: AWS S3, AWS SQS, AWS Lambda, AWS Transcript, Fitz, Tesseract y otros software de OCR.

#### 3.2.2.7. Usuarios

La componente de usuarios deberá encargarse de administrar y gestionar los permisos y accesos, de acuerdo con las reglas que se definan para los diferentes roles/grupos; teniendo, adicionalmente, la misión de gestionar la conexión a los directorios de usuarios de servicios externos que puedan requerir acceso.

Tecnologías relevantes: AWS Cognito, FastAPI, Python, AWS Lambda.

#### 3.2.2.8. Persistencia

La componente de persistencia deberá encargarse de almacenar toda la información relativa a los objetos de negocio que manejará el sistema, además de todos los eventos en los que participe dicha entidad y los estados que tomará durante la operación de este; siendo la base de datos principal del sistema en donde se almacene toda la información que pueda ser utilizada por los diferentes módulos.

Tecnologías relevantes: Typescript, PostgreSQL, AMQP.

#### 3.2.2.9. Búsqueda

La componente de Búsqueda deberá proveer la información para encontrar, de manera eficiente, los estados de las diferentes entidades que maneja el sistema, siendo esto relevante debido a que, durante su operación, es esperable que el sistema almacene una importante cantidad de información, la que debe ser fácil de encontrar y procesar por los diferentes módulos que vean los usuarios.

Tecnologías relevantes: AWS Opensearch.

#### 3.2.2.10. Grafos

La componente de grafos deberá almacenar las relaciones que se establezcan entre la información capturada y curada desde los diferentes documentos y archivos, con las cuales se dé forma a la ontología que permiten realizar las hipótesis, investigaciones y conclusiones de cada caso.

Tecnologías relevantes: AWS Neptune.

### 3.3. Diseño modular

El diseño e implementación de la Plataforma que realizará el proveedor, Deberá estar basada en una estructura modular.

Los módulos compondrán el producto final del proyecto, entendiendo por módulo a un conjunto de funcionalidades dentro de un mismo dominio de acción que puede satisfacer requerimientos de manera focalizada en un *stakeholder* como también de manera transversal a ellos.



### 3.3.1. Módulo de documentos

Su principal objetivo deberá ser el manejo del ciclo de vida de un documento, siendo las características de este módulo las siguientes:

- **Inmutabilidad de los documentos:** no debe permitir modificaciones ni eliminaciones a o de los archivos originales, debiendo ser posible solo crear revisiones sucesivas (versionado).
- **Versionado:** deberá habilitar la incorporación de cambios en un archivo y el registro consecutivo de cada versión; permitiendo la trazabilidad y restauración de cualquier estado previo del documento.
- **Referenciación:** deberá proveer un identificador único, e inmutable para cada documento del repositorio, a usarse en la plataforma. Ej. Al editar un documento, se crea la versión 2.0, que registra los cambios realizados, manteniendo disponible la versión 1.0 para consulta o recuperación.
- **Metadatos archivística:** mediante el uso de metadatos deberá soportar la norma archivística ISAD(G)
- **Trazabilidad:** toda operación deberá ser relacionada a una persona, un instante en el tiempo y una IP.
- **Jerarquía:** deberá poder establecer relaciones entre documentos.
- **Procedencia:** deberá poder establecer el origen del documento.

### 3.3.2. Módulo de procesamiento

Deberá ser capaz de extraer contenidos utilizables en los procesos de investigación desde documentos de la plataforma.

- **OCR:** deberán implementarse múltiples soluciones de OCR, permitiendo utilizar los más adecuados a cada tipo de fuente (escrito a máquina, manuscrito, formularios, párrafos, distintos idiomas).
- **Imágenes:** deberá ser capaz de extraer imágenes y figuras individuales desde documentos o archivos con múltiples especímenes.
- **Transcripción:** deberá ser capaz de realizar transcripción (a texto) de voces habladas.
- **Coordenadas:** deberá generar coordenadas específicas para cada elemento de contenido (documento, página, párrafo, ubicación en la página).
- **Indexación:** deberá indexar contenidos de manera de permitir búsquedas eficientes.
- **Categorización:** deberá ser capaz de atribuir categorías a los documentos y elementos de contenido individuales.
- **Curatoría y Mantenimiento:** deberá soportar correcciones/enmiendas manuales a los contenidos.
- **Trazabilidad:** deberá llevar un registro detallado e inviolable de toda actividad que se realice (automatizada o manual) sobre los contenidos.

### 3.3.3. Módulo de investigación

Deberá contener los flujos y actividades para investigadores relacionadas con el ciclo de vida de las hipótesis.

- **Construcción de Hipótesis:** deberá contemplar la autoría de hipótesis como una colección de eventos y relaciones entre entidades que ocurren en el tiempo.
- **Selección de Contenidos y Entidades:** deberá implementar la exploración, búsqueda y descubrimiento, manual y asistido, de entre contenidos y entidades de la plataforma. Las



búsquedas guardadas deberán generar notificaciones ante nuevas coincidencias aportadas a la plataforma

- **Historial:** deberá mantener notas y registro de actividades relacionadas con las hipótesis, además de modelamiento de estados formales (Abierto, En Curso, Cerrado, Confirmado, etc.)
- **Descarga búsqueda:** deberá permitir la descarga de información previamente buscada, junto a los antecedentes que respaldan la investigación correspondiente.
- **Visualización:** deberá contemplar la organización de la información relacionada a una hipótesis usando grafos, tablas, líneas de tiempo, representaciones geo espaciadas y otras presentaciones.
- **Reportería:** deberá permitir la descarga de reportes contruidos a medida de lo solicitado, respondiendo a preguntas de interés habitual sobre investigaciones de usuarios internos y/o externos al Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia.

#### 3.3.4. Módulo de anotaciones

Deberá contemplar el mantenimiento de entidades a utilizar durante el proceso de investigación.

- **Repositorio de Entidades:** deberá permitir el almacenamiento, edición y manejo de versiones para:
  - Personas: víctimas, testigos, agentes, osamentas, entre otras.
  - Lugares: recintos, lugar de inhumación, sitios de interés, entre otros.
  - Organizaciones: políticas, religiosas, de Inteligencia, Fuerzas Armadas, entre otras.
  - Relaciones: familiares, captura, retención, traslado, tortura, asesinato, entre otras.
  - Eventos: captura, retención, traslado, tortura, asesinato, entre otras.
  - Periodos: fechas, rangos de fechas.

- **Modelamiento de atribuciones aproximadas**

Deberá contemplar:

- Una persona de entre varias posibles.
  - Periodos aproximados.
  - Lugares aproximados.
  - Eventos con información incompleta.
- **Extracción automatizada:** deberá permitir la creación de entidades desde contenidos, con opciones de revisión manual.
  - **Anotación manual y automatizada:** deberá permitir la vinculación de contenidos con entidades vía modelos y vía actividad manual.
  - **Integración con fuentes externas:** deberá incluir una API para importar anotaciones desde herramientas externas o como importación masiva.

#### 3.3.5. Módulo de trayectorias

- **Manejo de Múltiples hipótesis:** deberá permitir la generación de múltiples hipótesis de trayectorias de víctimas.
- **Identificación de entidades:** dentro de una trayectoria, de existir, deberá poder identificarse uno o más: personas: víctimas, testigos, agentes, osamentas y lugares: recintos, lugar de inhumación, sitios de interés y sus relaciones correspondientes.
- **Persistencia:** deberá ser capaz de guardar una trayectoria para retomarla a posterioridad.



### 3.3.6. Módulo de familiares

- **Datos familiares:** deberá contemplar la disponibilidad de una base de datos de los familiares con información de contacto.
- **Seguimiento:** deberá permitir la revisión de los trámites y consultas digitales solicitadas.
- **Bitácora:** deberá ser capaz de efectuar el seguimiento de los acompañamientos y mediaciones realizadas.
- **Encuentros:** deberá realizar la gestión de los encuentros nacionales y mesas de trabajo.
- **Financiamiento:** deberá realizar la gestión de financiamiento para familiares.
- **Reporteries familiares:** deberá permitir comunicaciones automatizadas vía correo y newsletter.
- **Enriquecimiento:** deberá permitir robustecer las mallas familiares con información emergente (agregar datos de familiares nuevos)
- **Servicio de Registro Civil e Identificación:** deberá permitir la integración del Servicio de Registro Civil e Identificación, para la obtención de datos de familiares
- **Reporteria:** deberá permitir la descarga de reportes contruidos a medida de lo solicitado, para responder a preguntas de interés habitual respecto a familiares; para usuarios internos y/o externos al plan nacional de búsqueda.

### 3.3.7. Terreno

- **Documentos generados en trabajos:** deberá permitir el ingreso y visualización de documentación generada por los trabajos en terreno.
- **Financiamientos familiares:** deberá permitir la planificación de recursos necesarios para el trabajo y la participación de los familiares.

### 3.3.8. Causas judiciales

- **Integraciones posibles:** deberá contemplar la revisión de datos en la página del poder judicial.
- **Trazabilidad:** deberá permitir identificar una causa por cualquiera de sus roles, los cuales van cambiando conforme avanza el proceso.
- **Estado actual:** deberá permitir conocer el último estado procesal de una causa y enlazar toda su información con los documentos existentes con lo cual se tiene trazabilidad de la causa.
- **Investigación:** deberá poder realizar búsquedas y filtros sobre las causas judiciales.
- **Alertas:** deberá tener comunicación con el área social respecto a los avances de las causas, generando un sistema de alertas.
- **Reporteria:** deberá permitir la descarga de reportes contruidos a medida de lo solicitado para responder a preguntas de interés habitual respecto a causas jurídicas para usuarios internos y/o externos al plan nacional de búsqueda.

### 3.3.9. Servicio Médico Legal

Deberá ser capaz de permitir la conexión con las bases de datos del SML, para obtener información sobre:

- Estatus de víctimas.
- Resoluciones judiciales.
- Toma de muestras (donadores de ADN).



- Datos antropomórficos.
- Lugares de interés.
- Actividades periciales.
- Inventario osamentas.

### 3.3.10. Usuarios en línea

La plataforma deberá disponer de una vista que permitirá visualizar el estado de conexión de los usuarios registrados, siendo esta funcionalidad la que permita tener trazabilidad de conexiones dentro de la plataforma, debiendo contemplar los siguientes tópicos:

- **Listado de usuarios:** vista que contendrá la lista completa de los usuarios con acceso a la plataforma, junto a una breve descripción de cargo, área a la cual pertenece y estado de conexión en la plataforma.
- **Estado de conexión:** indicador de estado de conexión, el cual mostrará si los usuarios están en línea o inactivos.
- **Tiempo de permanencia:** el indicador de conexión señalará el tiempo de permanencia en línea del usuario, por ej. "En línea hace 10 minutos" "Inactivo hace 2 horas".

## 3.4. Definición Base de Datos

### 3.4.1. Modelo de usuarios

En este modelo de datos deberá establecerse una estructura jerárquica para gestionar la autorización y los permisos en el sistema.

Estos usuarios serán la entidad principal y podrán pertenecer a uno o varios grupos, definiéndose inicialmente 6 grupos de usuarios del sistema, cada uno con funciones y responsabilidades específicas. Estos grupos son: administrador, analista, archivos, social, familiares e instituciones externas; y cada grupo deberá tener asignados diversos roles, y cada rol definirá conjuntos específicos de permisos.

Durante el proceso de desarrollo de un módulo, deberán especificarse las instancias para definir los grupos/roles que tengan implicancia sobre este, pudiendo revisarse las definiciones ya construidas para realizar las actualizaciones que sean necesarias. Sin desmedro de lo anterior, en cualquier momento el administrador designado deberá poder realizar modificaciones, asegurando de esta manera una adaptabilidad continua y la posibilidad de ajustar las autorizaciones según las necesidades específicas de cada módulo y del sistema en general.

Las instituciones externas que quieran integrarse deberán ser capaces de solicitar acceso al sistema; y en este caso, deberá poder crearse un grupo personalizado para sus usuarios, con roles y permisos específicos que permitan la relación y colaboración de manera segura. Esta capacidad de crear roles específicos para instituciones externas deberá garantizar un control preciso sobre el acceso, protegiendo la privacidad de la información.

De esta manera, los usuarios deberán heredar los permisos a través de la estructura de grupos y roles a los que pertenecen, proporcionando una forma eficiente y escalable de administrar la autorización en el sistema, ya que los cambios en los permisos que se puedan realizar a nivel de roles y grupos, afectarán automáticamente a todos los usuarios asociados, facilitando esta estructura la gestión de permisos al evitar la necesidad de asignar permisos individualmente a cada usuario, permitiendo una administración más centralizada, coherente y segura.

### 3.4.2. Modelo repositorio



En primer lugar, deberá introducirse un modelo de Documento que almacene información descriptiva sobre las condiciones de ingreso de documentos, y el modelo de Versión deberá gestionar las múltiples versiones de estos documentos, permitiendo un seguimiento preciso de los cambios a lo largo del tiempo. Cada documento que se encuentre asociado a un modelo Tipo, deberá actuar como una plantilla, definiendo las características esenciales para su clasificación según la norma archivística ISAD(G) y proporcionando atributos para describir su contenido de manera flexible o rigurosa según sea necesario.

La instancia del modelo Tipo deberá contemplar relaciones con el modelo Propiedad, que especificará los atributos, ya sean metadatos o no, necesarios para la plantilla. Estos atributos son esenciales para adecuar la documentación a las normativas archivísticas y brindan la posibilidad de describir con detalle el contenido del documento.

Por último, deberá incorporarse el modelo Aspecto, similar a Propiedad, pero con un enfoque en funcionalidades preconstruidas. Por ejemplo, el aspecto de geolocalización deberá facilitar la inclusión de coordenadas en un mapa al ingresar un documento asociado a un tipo que tenga el aspecto "geolocalizable" activado, proporcionando una experiencia de usuario más intuitiva y flexible según las necesidades específicas de cada caso.

Este modelo se concibe como una primera versión, sujeta a iteraciones continuas a medida que se avance en el proyecto, asegurando una evolución constante y adaptativa a los requerimientos emergentes.

#### **3.4.3. Modelo cola de procesamiento**

En el ámbito de la carga de documentos, especialmente al enfrentarse a cargas masivas, resultará imperativo implementar un sistema de cola para gestionar eficientemente el tiempo de procesamiento asociado a cada documento. Esta estructura de cola debe garantizar un manejo ordenado y secuencial de los documentos, permitiendo que el sistema los procese uno a uno en función de su llegada. Un aspecto destacado en este proceso será la inclusión de un atributo de prioridad, el cual debe conferir la capacidad de procesar de manera inmediata aquellos documentos ingresados de forma individual con prioridad más alta, antes de abordar los documentos restantes en la cola. Este enfoque estratégico no solo optimiza el rendimiento del sistema, sino que también asegura la pronta atención de documentos críticos o urgentes, mejorando así la eficiencia global del proceso de carga.

#### **3.4.4. Modelo de registro de eventos de Dominio**

La arquitectura deberá estar basada en eventos.

Un Evento del Dominio es el resultado de un comando o acción que modifica el dominio. Por ejemplo, cuando un documento es cargado en el sistema, se ejecuta el comando cargar Documento y el resultado será el evento Documento Cargado o el evento Documento no Cargado. En ambos casos se modifica el estado del Documento, y sirve como notificación a otras componentes del sistema para que, en caso de que estén programadas para reaccionar a este Evento del Dominio, ejecuten otra acción o comando a partir de ello.

En general, en una arquitectura basada en eventos, cada interacción en el sistema debe quedar queda meticulosamente registrada en una tabla de eventos. Esta tabla deberá actuar como un repositorio fundamental, almacenando la meta data asociada con cada evento específico, el tipo de evento y la información necesaria para llevar a cabo la acción correspondiente. Cada evento, al ser desencadenado, deberá seguir un curso de acción determinado por las reglas de negocio predefinidas. Esta estructura basada en eventos no solo deberá proporcionar una visión detallada de todas las actividades en el sistema, sino que también deberá destacar la importancia de la auditabilidad del sistema. La capacidad de rastrear y revisar de manera sistemática cada evento y entidad en el tiempo permitirá una mayor transparencia y trazabilidad en las operaciones del sistema, lo que se traducirá en un nivel más alto de confianza y seguridad en el entorno tecnológico.



### 3.4.5. Base de Datos de objetos

Un objeto es cualquier entidad que deba ser representada por el sistema y sobre la cual se aplicarán los eventos del dominio. El objeto tiene identidad propia, por sí mismo, y posee además un conjunto de propiedades que lo definen.

La base de datos de objetos deberá almacenar objetos en un estado actual que se originará a partir de los eventos de dominio acumulados en el sistema.

A medida que se reciban nuevos eventos se actualizarán los objetos almacenados, según si el evento los modifica.

La base de objetos deberá servir de fuente para poblar los índices y grafos del sistema, asegurando así la integridad y coherencia de la información.

### 3.4.6. Modelo de grafo

El modelo de base de datos a emplear deberá utilizar un enfoque de grafos para gestionar la información, con clases de entidades que incluyen Persona, Organización, Evento, Lugar y Momento. Cada clase deberá tener atributos específicos que capturen sus propias características distintivas. Además, deberán incorporarse subclases de entidades, cada una con atributos más detallados y especializados. Ejemplo de esto son las subclases para Persona: Perpetrador, Víctima, Buscador o Familiar.

Para estructurar las relaciones entre estas entidades, deberá seguirse una ontología basada en el sistema Angelus. Esta ontología definirá y organizará las múltiples relaciones posibles entre las entidades, proporcionando un marco conceptual sólido para comprender la red de datos. Estas relaciones, deberán permitir un análisis significativo y detallado de la interconexión entre las entidades en el sistema de base de datos de grafos.

## 3.5. Interoperabilidad

La interoperabilidad es un aspecto fundamental en el diseño y construcción del sistema, habiéndose identificado varios potenciales proveedores de información relevante con los que será necesario establecer integraciones efectivas.

### 3.5.1. Sistemas Internos

#### 3.5.1.1. Alexandria

Deberá realizarse una migración de datos, considerando cambiar desde la norma MARC21 a ISAD(G). Para llevar a cabo esta migración, deberá evaluarse la utilización de la API proporcionada por Alexandria. De esta manera se realizará una extracción de la información de forma más directa, limpia y eficiente. Eventualmente el objetivo es dejar de utilizar esta plataforma, ya sea reemplazándola por otra *opensource*, que permita integración con la plataforma a desarrollar o reemplazándola por desarrollo propio.

#### 3.5.1.2. Sistema DD.HH.

Otro objetivo será migrar los datos del Sistema de Derechos Humanos. Al contar con poca documentación del sistema, deberá efectuarse un proceso de obtención de los datos, utilizando un proceso de *web scraping* sobre la plataforma, para obtener y transferir datos con mayor seguridad.

### 3.5.2. Sistemas externos

En la medida que resulte posible acordar condiciones de interoperabilidad con los servicios que más adelante se señalan, se buscará concretar lo siguiente:

#### 3.5.2.1. Con SRCEI – Servicio de Registro Civil e Identificación



Utilizar una API construida a medida por la contraparte y acceder al sistema "monito" para consultas manuales. Existen cerca de 500 personas sin "rutificar" (asignación de Rol Único Nacional o RUN), a las cuales legalmente no se puede asignar un RUN, lo que obliga a definir un enfoque alternativo y manual para obtener su información que permita identificar estas personas mediante otra llave.

#### **3.5.2.2. Con SML – Servicio Médico Legal**

La mayor parte de la información con la que cuenta el Servicio Médico Legal está en formato físico (no digital). Sin embargo, existe información en cuanto a que está en proceso de digitalizar documentos; en particular, aquellos relacionados con trabajos en terreno, datos de osamentas y análisis forenses. El método de integración con ese servicio se definirá cuando se cuente con mayor avance en su proceso de digitalización, pero deberá tenerse presente la necesidad de esta durante la construcción de la Plataforma, puesto que esta integración se considera esencial.

#### **3.5.2.3. Con PDI - Policía de Investigaciones**

La integración con Policía de Investigaciones es de utilidad para el Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, ya que permite acceder a información crucial sobre los ingresos y egresos del país. El método de integración con este sistema está por definir y requiere un análisis respecto de la estrategia más adecuada, debido a que se requieren autorizaciones por parte de PDI, que deberán gestionarse previamente. Pero esta integración deberá tenerse presente durante la construcción de la Plataforma, puesto que esta se considera esencial.

#### **3.5.2.4. Con PJUD – Poder Judicial como proveedor de información**

La integración con la página del Poder Judicial deberá facilitar la consulta de causas y el seguimiento de recursos judiciales en apelación, más no el monitoreo de investigaciones activas. El acceso a estas causas no es público y requiere la autenticación de un abogado vinculado. Aunque las actualizaciones se realizarán en "tiempo real", debe entenderse que la integración se limitará a causas que han sido cerradas y/o están en proceso de apelación a través de la Oficina Judicial Virtual (OJV), no abarcando la supervisión de investigaciones en curso.

#### **3.5.2.5. Con PJUD - Poder Judicial como usuario de información**

En el caso del Poder Judicial como usuario de información, en lugar de una integración, lo que deberá proporcionarse es un acceso a la plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia mediante un perfil de usuario específico. El PJUD se encuentra actualmente en proceso de digitalización de documentación, lo que lo convierte en una fuente potencialmente valiosa de nuevos documentos para enriquecer el sistema.

### **3.6. Definición de usuarios**

La determinación final de los tipos de usuario y la segregación de funcionalidades e información deberá determinarse durante la implementación de las primeras versiones de la Plataforma y en base a los requerimientos que vayan surgiendo a través del uso de los diferentes módulos y en la medida que estos se implementen.

Sin perjuicio de aquello, desde el principio deberán identificarse tres tipos de usuario según su acceso y uso de la plataforma.

#### **3.6.1. Usuario Especializado**

Corresponde a un usuario que utilizará el sistema en sus labores diarias. Entre ellos estarán: archivistas, el área social, área jurídica, analistas y usuarios en terreno. Para ingresar al sistema deberán estar enrolados en él, con un usuario y clave específicos para el sistema.



### 3.6.2. Usuario Relacionado

Fundamentalmente, se trata de familiares de víctimas de desaparición forzada o ejecutados políticos cuyos cuerpos no han sido ubicados, y que desean conocer más información sobre sus seres queridos. Para ello, el sistema deberá proveer un acceso con clave única, lo cual permitirá identificar a la persona para proveerle solo información previamente autorizada, y de familiares de hasta cierto grado que hayan sido víctimas de desaparición forzada.

### 3.6.3. Usuario Espectador

Básicamente, cualquier persona que desee informarse sobre los avances del Plan Nacional de Búsqueda deberá poder ingresar por un sitio público el cual solamente publicará información previamente autorizada para todo espectador.

## 3.7. Definición del Producto Viable Mínimo o MVP (*Minimum Viable Product*)

En la fase inicial de desarrollo, que abarcará un período de tres meses a contar desde la iniciación de los servicios, corresponderá la implementación del Producto Mínimo Viable (MVP por sus siglas en inglés) centrando el esfuerzo principal en el módulo de documentos, y procesamiento para sus versiones V1. Este componente es fundamental, ya que sienta las bases para el desarrollo de los módulos subsiguientes.

Junto con la duración contemplada para la construcción del MVP, deberán definirse entregables específicos que se extenderán hasta los meses 4-6 del desarrollo. Este período, se enfocará en la construcción de la primera versión del modelo destinado a determinar las trayectorias de las personas. Para ello, deberá efectuarse un análisis destinado a definir la factibilidad de emplear modelos de lenguaje natural existentes, preservando la privacidad de los datos.

Junto con lo anterior, deberán realizarse pruebas exhaustivas de los resultados obtenidos al emplear este modelo en trayectorias conocidas, y evaluarse la presencia de información adicional sobre estas trayectorias, analizando detenidamente si dicha información no ha sido previamente identificada en los documentos procesados hasta ese momento.

### 3.7.1. Módulo de documentos y módulo de procesamiento con reconocimiento óptico de caracteres

En el contexto anterior, el primer paso será establecer la infraestructura necesaria, comprendiendo tanto la implementación del módulo de documentos con Alfresco como la configuración de la infraestructura destinada al módulo de procesamiento con reconocimiento óptico de caracteres (OCR).

Posteriormente, deberá construirse un sistema de registro y *login* que será transversal a ambos módulos y extensible a todos los futuros módulos que se implementarán en el proyecto.

### 3.7.2. Migración Alexandria y Sistema de Derechos Humanos

Una vez establecida la infraestructura, el siguiente paso en el proceso será la migración de datos, identificándose dos sistemas portadores de información que requieran migración: Alexandria y el sistema de Derechos Humanos (DDHH).

Los documentos provenientes de Alexandria necesitarán una homologación de la norma de descripción archivística utilizada, pasando de MARC21 a ISAD(G).

Por otro lado, los documentos provenientes del sistema de DDHH requerirán la construcción completa de la norma archivística, dado que el sistema de origen no utiliza ninguna.

En este proceso de migración, deberá evaluarse el software de código abierto AtoM (*Access to Memory*) para el ingreso de descripciones archivísticas en formato ISAD(G), dada su afinidad natural con esta norma y su capacidad para exponer registros documentales a usuarios externos.



Este enfoque integral en el proceso de migración deberá asegurar una transición efectiva y una gestión óptima de la información en el contexto del desarrollo del MVP.

### **3.7.3. Desarrollo del módulo de procesamiento OCR, construcción del diccionario y reconocimiento de entidades**

#### **3.7.3.1. Primera fase módulo OCR**

Deberán focalizarse esfuerzos en la implementación del módulo de procesamiento, cuyos entregables abarcarán diversas funcionalidades cruciales.

En primer lugar, deberá trabajarse en transformar los documentos digitales en texto, utilizando tecnología OCR, para posteriormente indexarlos en una base de datos *Elasticsearch* para facilitar el acceso y la búsqueda eficiente de la información.

Una parte fundamental de este proceso será la construcción de un diccionario que contemple todas las palabras que el OCR no logre distinguir correctamente o que estén mal escritas. Este diccionario se creará mediante el análisis de las palabras no reconocidas, permitiendo así mejorar de manera iterativa la precisión del OCR y la calidad general de la lectura de los documentos.

Adicionalmente, se deberá avanzar en la primera versión del reconocimiento de entidades, con un enfoque inicial en fechas y nombres presentes en los textos. Se deberá priorizar la precisión en la identificación de nombres, especialmente centrados en víctimas, victimarios, lugares de detención y sitios catalogados por el Programa de Derechos Humanos.

#### **3.7.3.2. Segunda fase**

En una segunda fase, deberá trabajarse en una versión mejorada del modelo destinado a clasificar las páginas no digitales en diversas categorías.

Deberá realizarse un proceso de digitalización de buena calidad, tanto respecto de escritura a máquina como a mano, incorporando las etapas 2 y 3 del reconocimiento de entidades en estas nuevas instancias.

Además, deberá proponerse un plan estratégico para mejorar la calidad de documentos o páginas escritas a máquina de mala calidad y a mano, que no pueden pasar por el proceso de OCR. Este enfoque deberá garantizar la robustez y eficiencia del módulo de procesamiento, contribuyendo así al éxito general del MVP.

#### **3.7.3.3. Tercera fase**

Simultáneamente, se deberá trabajar en la tercera versión del modelo de detección, centrándose en la identificación precisa de diferentes tipos de páginas y documentos. Este enfoque deberá diseñarse para mejorar la versatilidad y la capacidad del sistema de procesamiento en la clasificación efectiva de diversos contenidos documentales. Estos entregables adicionales enriquecerán significativamente la capacidad del módulo de procesamiento para abordar la complejidad inherente a los datos relacionados con derechos humanos.

En resumen, el MVP deberá implementarse en un periodo de 3 meses en los cuales se desarrollará la V1 del modelo de documentos y procesamiento obteniendo como resultado final un buscador sobre los documentos ya digitalizados y considerando un sistema básico de login. Además, deberá considerarse un sistema para el ingreso de documentos al sistema, incorporando la norma archivística ISAD(G).

### **3.8. Plan de implementación de mejoras**

En relación con el plan de implementación de mejoras de la plataforma, es decir, el camino para llegar al producto final que comprenda todos los módulos descritos, deberá definirse un enfoque que detalle el progreso descrito en los diversos módulos.

La decisión de segmentar el software en módulos individuales responde a la necesidad de aislar funcionalidades relacionadas, pero también es útil para facilitar el desarrollo simultáneo, agilizándolo así la implementación global.

En el marco del desarrollo de la plataforma, deberá definirse un equipo clave que incluye un Sponsor, un jefe de proyecto y un líder técnico, quienes deberán coordinar y dirigir las actividades para garantizar un progreso coherente. Además, deberá estructurarse un grupo de desarrolladores/cientistas de datos que trabajarán simultáneamente.

Es importante destacar que la cantidad de recursos dedicados podrá variar periódicamente, ajustándose según la complejidad y los requisitos del desarrollo, pero siempre asegurando un avance sostenido y eficiente del proyecto.

La metodología de trabajo deberá considerar que, antes de iniciar el desarrollo en un módulo, deberá efectuarse una fase exhaustiva de diseño y definiciones, estableciendo las bases conceptuales y de infraestructura para garantizar la coherencia y calidad en la implementación.

Deberá mantenerse un enfoque flexible en la determinación de prioridades de desarrollo, permitiendo ajustar la secuencia de avance conforme a las necesidades emergentes que se detecten. Esta adaptabilidad deberá incluir la capacidad de visitar módulos ya existentes, abordando nuevas demandas que surjan durante el desarrollo y que requieran una expansión funcional en un módulo previamente desarrollado.

Este enfoque iterativo y flexible asegura no solo la alineación inicial con las expectativas, sino también la capacidad de adaptación continua.

### **3.9. Oportunidades, desafíos y focos de atención para el éxito del proyecto**

En el marco de las oportunidades y desafíos, se identifican dos puntos fundamentales para el éxito del proyecto Plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia:

#### **3.9.1. Integración e interoperabilidad**

En primer lugar, deberán considerarse las oportunidades de integración e interoperabilidad, con diversas instituciones, como el Servicio Médico Legal, el Servicio de Registro Civil e Identificación y el Poder Judicial, que poseen información crucial para alcanzar los objetivos del plan.

Es imperativo contemplar métodos de integración y/o perfiles de acceso que permitan a estas instituciones contribuir y beneficiarse de la información desplegada en la plataforma.

#### **3.9.2. Incorporación útil de documentos al sistema**

En segundo lugar, deberán procesarse documentos para ser incorporados en la plataforma.

La heterogeneidad en formatos, años y calidad de los documentos es una complicación intrínseca a esta tarea, especialmente al utilizar tecnologías OCR. Para abordar este problema, deberá implementarse un clasificador de páginas capaz de distinguir: texto digital, texto a máquina de escribir, texto a mano e imágenes.

Esta clasificación será esencial para determinar qué textos pueden someterse a OCR de manera confiable, y estudiar técnicas de extracción de información para los textos no detectables por el OCR.

Por lo mismo, deberá desarrollarse un modelo de clasificación que distinga entre textos digitales y no digitales.

En definitiva, una primera fase implicará la aplicación de OCR a textos digitales con alto nivel de confiabilidad. Y en una segunda fase, deberá diferenciarse entre texto a mano, máquina de escribir e imágenes.



Los resultados preliminares obtenidos durante la elaboración de la propuesta de anteproyecto, y que están basados en 20.000 documentos, indican que 7.000 documentos están compuestos por al menos 90% de páginas digitales. Se consideraron diversos tipos de OCR con diferentes rendimientos y se busca comparar su capacidad para extraer texto de los PDF. La flexibilidad en la elección de OCR es crucial, ya que algunos pueden funcionar mejor para un tipo de texto que otros, especialmente en la recuperación de texto a mano.

Para mejorar este proceso, deberán definirse alternativas, como el desarrollo de un modelo con mayor precisión de análisis de texto, la capacidad de distinguir entre tipos de texto en páginas, y la optimización del uso de OCR gratuitos y pagados según la calidad del texto.

Además, deberá buscarse el maximizar la especificidad de qué OCR se utiliza para cada texto, permitiendo futuras actualizaciones con OCR mejorados para aumentar la precisión en textos que presentan desafíos en su procesamiento.

### 3.10. Mesa de trabajo de evaluación de avance y ajustes

Durante todo el proceso de desarrollo e implementación, deberá contemplarse el funcionamiento de una Mesa de Trabajo de Evaluación de Avance y Ajustes, integrada por representantes de ambas partes, que deberán evaluar crítica y periódicamente los avances del proyecto, proponiendo a los administradores y contrapartes técnicas, los ajustes y modificaciones que resulten necesarias para el éxito del proyecto.

Esta instancia de trabajo deberá determinar su forma de citación y funcionamiento, reunirse a lo menos una vez cada 15 días, y cada vez que resulte necesario, debiendo dejar registro escrito de sus evaluaciones, conclusiones y propuestas, las que se harán llegar oficialmente a las instancias pertinentes para su procesamiento y definición final, a través de los administradores y contrapartes técnicas de cada parte.

Los asistentes a esta instancia de trabajo dependerán del tema que deba tratarse, pero será obligatorio que concurra, a lo menos, el jefe de proyecto y el líder técnico designados por el proveedor, y el administrador y contraparte técnica de la Subsecretaría y del proveedor.

### 3.11. Roles en el equipo a cargo del proyecto Plataforma

Los roles del proyecto se identifican a continuación, incluyendo además la siguiente matriz de responsabilidades:

Responsabilidades / Roles	Jefe Proyecto	Product Owner	Líder Técnico	Clientista de Datos	Desarrolladores Fullstack	Ingeniero QA	Ingeniero DevOps	Diseador UX/UI
Gestión y organización del equipo	X							
Supervisión de procesos de producción	X							
Definición y alineación de la visión del producto		X						
Comprensión de necesidades del cliente y mercado		X		X				
Priorización y planificación del producto		X						
Manejo y mantenimiento de la infraestructura			X				X	
Monitoreo de desempeño y sistema			X				X	
Mejora y modificación de modelos y OCR				X				
Implementación de funcionalidades y mantenimiento					X			



Garantizar la calidad del software						X		
Automatización y CUCD							X	
Diseño y experiencia de usuario								X

### 3.11.1. Jefe de Proyecto

Encargado del llevar a buen puerto todo desarrollo sobre la plataforma nacional de búsqueda, entre sus principales labores se destacan la gestión, organización y administración de todo el equipo del proyecto en todas sus etapas, además de la supervisión de procesos de producción.

Las características mínimas que debe cumplir este rol son:

- Capacidad de liderazgo para gestionar íntegramente al equipo de trabajo
- Comunicación efectiva para poder gestionar la relación con la contraparte
- Administración de riesgos para ser capaz de evidenciarlos y comunicarlos oportunamente a la administradora y la contraparte técnica de la Subsecretaría.

### 3.11.2. Product Owner

El *Product Owner* es responsable de definir la visión del producto y asegurarse de que esta se alinee con las metas del negocio. Debe comprender las necesidades del cliente y del mercado para priorizar las características del producto de manera efectiva. Este rol implica trabajar de cerca con el equipo de desarrollo para asegurar que los requerimientos se entiendan correctamente y se implementen de acuerdo a las expectativas. También es clave en la toma de decisiones sobre el alcance del producto y en la planificación del *roadmap*. El *Product Owner* debe ser un excelente comunicador y facilitador entre los *stakeholders* y el equipo de desarrollo.

Características mínimas requeridas:

- Fuerte comprensión de las necesidades del negocio y del usuario.
- Habilidades de liderazgo y toma de decisiones.
- Capacidad para priorizar funciones y tareas de manera efectiva.

### 3.11.3. Líder Técnico

Una persona encargada de conocer técnicamente el proyecto en su totalidad, de manera de ser el punto de contacto ante cualquier consulta o necesidad técnica y tomar las decisiones adecuadas.

Además, estará a cargo de manejar y mantener la infraestructura de la plataforma.

Considerando que el sistema recibirá muchas consultas diariamente, es importante contar con alguien monitoreando el desempeño de esta. Finalmente, debe poseer conocimientos de bases de datos para brindar el mantenimiento correspondiente.

Las características mínimas que debe cumplir este rol son:

- Alto entendimiento técnico y de la actividad que se desarrolla en el Servicio.
- Capacidad para asistir en la definición de estrategia respecto a infraestructura y desarrollo.
- Administrar riesgos en el desarrollo y comunicarlos oportunamente al jefe de proyecto.

### 3.11.4. Cientista de datos



Si se busca mejorar o modificar los modelos de categorización o los OCR es necesario contar con un científico de datos para ejecutar estas tareas. Por otro lado, si se requiere incorporar nuevas funcionalidades de inteligencia artificial será este el equipo encargado de implementarlo.

Además, continuamente debe asistir en la definición de estrategias respecto a la incorporación de nuevos métodos de clasificación y tratamiento de datos.

Las características mínimas que debe cumplir este rol son:

- Alto entendimiento técnico y de los datos que maneja el negocio
- Capacidad para asistir en la definición de estrategia respecto al tratamiento de datos.
- Habilidades en análisis de datos.

#### 3.11.5. Desarrolladores *Fullstack*

Para cualquier funcionalidad, mejora o mantenimiento que se quiera realizar a la plataforma se deberá contar con desarrolladores *fullstack*. Por ejemplo, este equipo estaría a cargo de permitir agregar un nuevo formato de documentos en la plataforma, modificar algún campo de un formulario. Sus capacidades deben ser afines con la tecnología propuesta para el sistema. Este equipo debería poseer un alto conocimiento de bases de datos para estar a cargo de generar los reportes que sean solicitados y, en caso de ser necesario hacer consultas a la base de datos directamente para responder las solicitudes.

Las características mínimas que debe cumplir este rol son:

- Conocimientos sobre *backend*, *frontend* y bases de datos
- Conocimientos sobre seguridad, control de versiones y ciclos de desarrollo
- Comunicación efectiva y mitigación oportuna de riesgos.

#### 3.11.6. Ingeniero QA

El Ingeniero QA, o *QA Engineer*, se encarga de garantizar la calidad del software a través de la planificación, diseño y ejecución de pruebas. Debe identificar y documentar defectos, seguir los procesos de control de calidad y colaborar con los desarrolladores para asegurar la corrección de errores. Su rol es vital para asegurar que el producto cumpla con los requisitos especificados y las expectativas de los usuarios finales. También está involucrado en la mejora continua de los procesos de desarrollo de software para aumentar la eficiencia y eficacia de las pruebas.

Características mínimas requeridas:

- Detallista y analítico en la identificación de errores y problemas.
- Conocimientos en herramientas y técnicas de pruebas de software
- Habilidades en comunicación y trabajo en equipo.

#### 3.11.7. Ingeniero DevOps

El Ingeniero DevOps se enfoca en la integración y entrega continua (CI/CD) para mejorar la colaboración entre desarrolladores y operaciones. Su responsabilidad es construir, mantener y escalar la infraestructura necesaria para el despliegue rápido y eficiente de aplicaciones. Esto incluye la automatización de pruebas, despliegues y la monitorización del rendimiento de las aplicaciones. Debe asegurarse de que los entornos de desarrollo, prueba y producción estén en óptimas condiciones. Además, juega un rol clave en la identificación y resolución de problemas en la infraestructura y en el mantenimiento de la seguridad del sistema.

Características mínimas requeridas:

- Experiencia en herramientas de CI/CD y automatización.



- Conocimientos en infraestructura en la nube y sistemas operativos.
- Capacidad para resolver problemas técnicos complejos y mejorar continuamente los procesos de trabajo.

#### 3.11.8. Diseñador UX/UI

Dado el desafío visual que tiene la plataforma, es importante contar con un diseñador UX/UI encargado de mantener la línea gráfica de la plataforma, proponer maquetas que sean pensadas en el usuario y la usabilidad de la plataforma: fáciles de entender y manejar.

Las características mínimas que debe cumplir este rol son:

- Altos conocimientos en experiencia de usuario y diseño de interfaces.
- Comunicación efectiva y adaptabilidad a solicitudes.
- Empatía y perspectiva de los diferentes perfiles de usuario.

#### 3.12. Plan de Trabajo

El proyecto se abordará en etapas conformadas por una fase de definiciones y otra de desarrollo. El foco estará en generar entregas pragmáticas de funcionalidades nítidas y bien definidas.

La fase de definiciones buscará establecer las funcionalidades y entregables de la etapa, considerando sesiones de *EventStorming* como descubrimiento de requerimientos y especificaciones. Con esto se busca la especificación detallada de funcionalidades, eliminación de ambigüedades y la creación de maquetas entre otros. Finalmente, esta fase permite estimar y organizar el trabajo de la fase de desarrollo.

Durante la fase de desarrollo se construirá el software en base a lo establecido previamente, realizando presentaciones periódicas semanales con demostraciones del avance en vivo. El desarrollo siempre deberá considerar entregas en ambiente de prueba y pasos a producción.

Sin perjuicio de lo señalado en los numerales 4 y 5, las entregas serán incrementales y con una frecuencia quincenal, siendo la duración de las etapas de diseño de entre 2 a 6 semanas, definiendo el alcance del desarrollo.

La duración total del proyecto se estima en 12 meses y se distribuye según el diagrama del numeral 5.

#### 3.13. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Plataforma deberá contar, como mínimo, con las siguientes medidas de seguridad generales.

##### 3.13.1. En el nivel Storage: encriptación de datos *at rest*.

Las bases de datos deberán estar encriptadas y las llaves correspondientes deberán ser manejadas a través de *password managers*, impidiendo de este modo que otras personas puedan conocer la clave del usuario.

##### 3.13.2. En el nivel comunicación: HTTPS.

La comunicación entre el cliente y el servidor deberá ser a través de HTTPS.

##### 3.13.3. En el nivel usuarios: sistema de usuarios con Auth0 y 2FA.

Deberá implementarse un sistema de usuarios basado en Auth0 y autenticación con dos factores.



#### 4. VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN

La contratación tendrá plena vigencia a contar de la fecha de la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, y será por 12 meses.

Sin embargo, la contratación mantendrá su exigibilidad respecto de las obligaciones contraídas en virtud de este contrato hasta el íntegro cumplimiento de estas, incluyendo la corrección de todo tipo de observaciones, salvedades y alcances evacuados por el administrador del contrato o la contraparte técnica, así como la entrega de todos los productos y/o servicios especificados en este instrumento.

Sin perjuicio de lo anterior, por razones de buen servicio y en atención a la necesidad de asegurar el cumplimiento de los requerimientos técnicos de los bienes y/o servicios contratados en el menor plazo posible, las prestaciones que derivan del contrato podrán iniciarse sin esperar la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Con todo, no procederá efectuar pago alguno por los bienes y/o servicios prestados mientras no se encuentre totalmente tramitado el correspondiente acto administrativo aprobatorio.

En cuanto a los plazos de ejecución de las prestaciones derivadas de esta contratación, estos se especifican en la cláusula quinta.

El proveedor deberá presentar, dentro del primer mes de vigencia del contrato, un Plan de Trabajo referido a la implementación de la Plataforma del Plan Nacional de Búsqueda de Verdad y Justicia, desagregado por mes de trabajo, tareas a cumplir y con la descripción de cada uno de los 4 Hitos acordados, así como de los entregables asociados, de acuerdo a lo establecido en la cláusula quinta del contrato.

##### 4.1. Modificaciones a los productos y servicios contratados

**4.1.1. De los plazos.** La Subsecretaría se reserva el derecho de modificar, mediante resolución fundada y previo acuerdo con el proveedor, teniendo como antecedente las recomendaciones de la **Mesa de Trabajo de Evaluación de Avance y Ajustes**, el plazo de ejecución de los productos y servicios contratados ya sea aumentándolos, ya sea disminuyéndolos, siempre y cuando tal circunstancia se deba a causas no imputables al proveedor, lo que será evaluado considerando, además, que la modificación no influya esencialmente en el objeto de la contratación. En ningún caso este aumento podrá alterar el precio total de la contratación.

**4.1.2. De las prestaciones.** La Subsecretaría se reserva el derecho de disponer mediante resolución fundada, la realización de aumentos o disminuciones a los productos y servicios contratados, y durante la ejecución de la contratación, previo acuerdo con el proveedor y recomendación de la **Mesa de Trabajo de Evaluación de Avance y Ajustes**.

**4.1.3. La Mesa de Trabajo de Evaluación de Avance y Ajustes** podrá proponer, con las limitaciones ya señaladas, otras modificaciones que resulten necesarias para el éxito del proyecto.

#### 5. DEL PRESUPUESTO DISPONIBLE, LOS PLAZOS DE ENTREGA, HITOS Y FORMA DE PAGO

El presupuesto disponible para la contratación de estos servicios es la suma de UF 14.150 (catorce mil ciento cincuenta Unidades de Fomento) más IVA. La presente disponibilidad presupuestaria no será reajutable.

Cada pago asociado a los servicios, entregables e hitos que se detallan más adelante, se realizará dentro de los 30 días corridos contados desde la recepción conforme, a través del administrador del



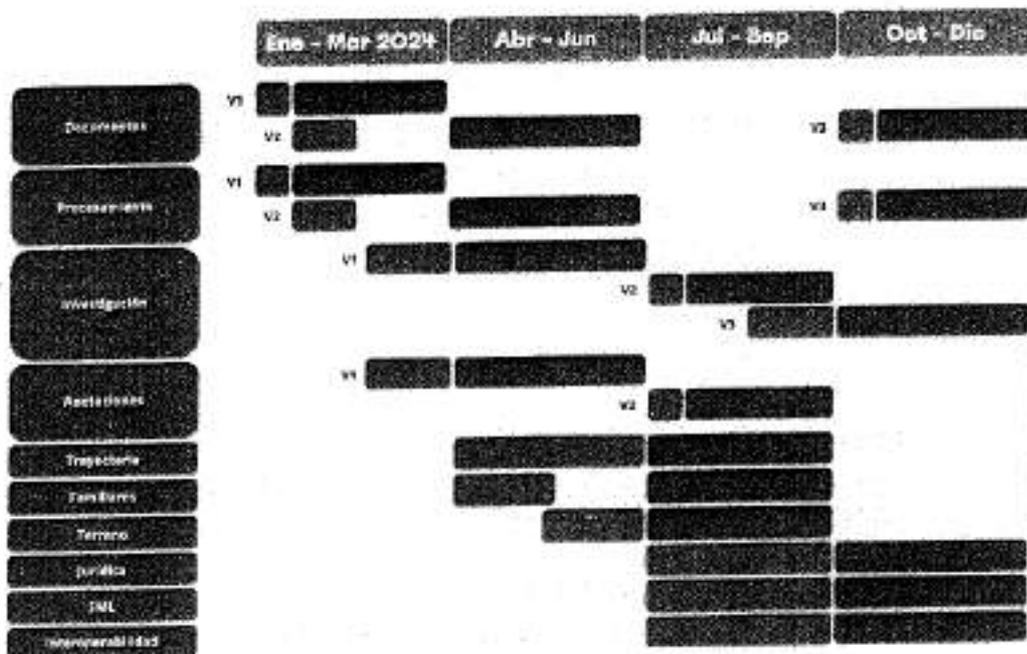
contrato y contraparte técnica, de los servicios y/o productos, para posteriormente recibir la correspondiente factura, que deberá ser entregada en conjunto con toda la documentación respectiva y previo cumplimiento íntegro y oportuno del servicio o producto asociado al hito que determina la exigibilidad del pago.

El Proveedor deberá emitir la factura de cobro del servicio según lo que se especifica en la cláusula sexta de este contrato.

Todo lo anterior, de acuerdo con los siguientes HITOS correspondientes al Calendario de Entregas que se detalla a continuación:

**5.1. La duración total del proyecto** será de 12 meses y se distribuye según el siguiente diagrama referencial, en cuatro (4) Hitos trimestrales.

Lo anterior queda reflejado en el siguiente cuadro:



## 5.2. Funcionalidades objetivo de cada hito trimestral

### 5.2.1. HITO 1 – MES 3; 30% DEL PRECIO

Este hito se enfoca en el desarrollo de un producto mínimo (MVP) orientado a implementar los mecanismos de ingesta y procesamiento de documentos digitales y digitalizados.

#### 5.2.1.1. Módulo Documentos V1

- Importación de documentos con contenidos textuales, audio y videos.
- Importación de contenidos provenientes de "Sistema de Derechos Humanos"
- Importación y conversión de metadatos a ISAD(G) desde "Alexandria"
- Resultados de búsqueda ordenados por relevancia y con previsualización de contenidos.



- Vinculación de resultados de búsqueda con documentos, página y párrafo específicos o (en caso de documentos audiovisuales) instantes de específicos de reproducción.
- Búsqueda estructurada sobre contenidos extraídos de documentos, con soporte pleno de operadores booleanos, *fuzzy matching*.
- Visor de documentos accesible a partir de búsquedas, que permita visualizar todos los contenidos de un mismo documento, las coincidencias específicas de la búsqueda y la metadata de cada documento.
- Reproductor de audio y video con reproducción sincronizada al contenido transcrito.

#### 5.2.1.2. Módulo Procesamiento V1

- Transcripción de imágenes, audios y videos a texto.
- Extracción y modelamiento de contenidos.
- Indexación de los contenidos para búsquedas textuales.

#### 5.2.1.3. Otros entregables

- Acceso seguro vía HTTPS.
- Autenticación mediante e-mail y contraseña con flujo de recuperación de contraseña.
- Interfaz gráfica base para exponer funcionalidades ofrecidas por cada módulo
- Aprovisionamiento automatizado vía Terraform a proveedor de nube (AWS o Azure) tanto para ambientes de desarrollo, certificación y productivo.
- Análisis de la factibilidad de emplear modelos de lenguaje natural existentes preservando la privacidad de los datos
- Manual de usuarios MVP.
- Proyección de consumo Cloud.

### 5.2.2. HITO 2 – MES 6: 30% DEL PRECIO

Este hito se enfoca en la entrega de módulos que soportan el trabajo investigativo, así como mejoras a los módulos de documentos y procesamiento.

#### 5.2.2.1. Módulo Documentos v2

- Invocación automatizada de rutinas de Procesamiento ante carga de archivos.

#### 5.2.2.2. Módulo Procesamiento v2

- Extracción de entidades: Personas, Lugares, Periodos/Fechas, Relaciones, Organizaciones.
- Curatoria y enmienda de entidades extraídas.

#### 5.2.2.3. Módulo Investigación V1

- Búsqueda y selección de Eventos y Entidades.

#### 5.2.2.4. Módulo Anotaciones V1

- Repositorio de entidades poblado vía módulo de Procesamiento.
- Construcción de Eventos, vinculando entidades de diversa índole.

#### 5.2.2.5. Otros entregables



- Sistema de persistencia con trazabilidad inmutable de operaciones, usado por múltiples módulos.
- Mejoras de usabilidad y experiencia de usuario.
- Incorporación de modelos de lenguaje natural, según análisis de factibilidad.
- Manual de usuarios, módulos operativos.

### **5.2.3. HITO 3 – MES 9: 20% DEL PRECIO**

En este hito se expanden funcionalidades sobre módulos ya entregados, orientados a actividades de mayor complejidad y se liberan módulos adicionales para canales adicionales de actividad: Familiares, Terreno.

#### **5.2.3.1. Módulo Investigación V2**

- Visualización de grafos de entidades.

#### **5.2.3.2. Módulo Anotaciones V2**

- Edición de entidades.
- Creación de relaciones entre entidades.

#### **5.2.3.3. Módulo trayectorias V1**

- Autoría de Trayectorias a partir de Eventos.
- Visualización de grafos de Trayectorias.
- Visualización geoespacial de Trayectorias.
- Control de publicación de contenidos públicos vs privados para público nacional.

#### **5.2.3.4. Módulo Familiares V1**

- Flujos de seguimiento.
- Registro de encuentros y otras actividades coordinadas a nivel central.
- Recepción de antecedentes documentales.
- Reportes de atención y estado del seguimiento.

#### **5.2.3.5. Módulo Terreno V1**

- Registro y asignación de actividades pendientes.
- Registro de actividades realizadas.
- Comentarios sobre actividades registradas.

#### **5.2.3.6. Otros entregables**

- Integración con Clave Única para acceso de familiares a módulo de Trayectorias.
- Exportación de anotaciones y otros datos en formatos compatibles con ATLAS.ti y otras herramientas analíticas por definir.
- Mejoras de usabilidad y experiencia de usuario.
- Manual de usuarios módulos operativos.

### **5.2.4. HITO 4 – MES 12: 20% DEL PRECIO**



Este hito tiene como principal objetivo la importación de datos desde otros organismos y la provisión de mecanismos de consulta e interoperabilidad, así como la evolución de módulos entregados inicialmente en hitos anteriores.

#### **5.2.4.1. Módulo Documentos V3**

- Carga masiva de documentos via SFTP.

#### **5.2.4.2. Módulo Procesamiento V3**

- Georeferenciación de Lugares.
- Categorización de documentos.
- Extracción automatizada de metadatos ISAD(G).

#### **5.2.4.3. Módulo de Investigación V3**

- Modelamiento de hipótesis y vinculación con Eventos y entidades.

#### **5.2.4.4. Módulo Jurídica V1**

- Importación de información de causas de Poder Judicial.
- Buscador y explorador de estados de causas.
- Configuración de monitorización de causas y alertas de novedades.
- Descarga de datos para usos internos de Plan Nacional de Búsqueda.
- Vinculación de causas con entidades y Eventos.

#### **5.2.4.5. Módulo Servicio Médico Legal V1**

- Importación de datos SML.
- Buscador y explorador de datos SML.
- Vinculación de datos SML con entidades y Eventos.

#### **5.2.4.6. Interoperabilidad V1**

- API GraphQL de consulta sobre datos propios de la plataforma.
- Mecanismo de autenticación y autorización de consultas en base a API Keys.

#### **5.2.4.7. Otros entregables**

- Registro de actividad de conexión/desconexión de usuarios.
- Medición de tiempo de permanencia.
- Reporte de usuarios en línea.
- Mejoras de usabilidad y experiencia de usuario.
- Transferencia de repositorios de códigos fuente.
- Manual de usuarios, versión final.

### **5.3. CONDICIONES DE FACTURACIÓN**

Se rechazarán las facturas que ingresen a la Subsecretaría sin que previamente se haya emitido la certificación de la contraparte técnica; y especialmente las que:

- No indiquen el ID de la orden de compra respectiva.



- Haber emitido factura sin la previa aprobación y recepción conforme de los servicios contratados.
- No sean enviadas al correo [REDACTED]
- Hayan sido generadas antes de la aceptación de la orden de compra respectiva.
- No se ajusten a los montos informados en la recepción conforme que el administrador del contrato o la contraparte técnica publiquen en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## 6. VALIDACIÓN DE SERVICIOS - PREFACTURACIÓN – FACTURACIÓN - FACTORING

Para la ejecución correcta y aprobación de los servicios prestados, el proveedor deberá enviar el o los informes de servicios ejecutados dentro de los próximos 5 días hábiles siguientes a la fecha de cumplimiento del hito para su revisión y validación por parte del/de la administrador/a y contraparte técnica del contrato de la Subsecretaría.

En el caso de que los informes deban ser subsanados, el proveedor dispondrá de 5 días hábiles para realizar dichas gestiones de acuerdo con lo informado por la contraparte técnica de la Subsecretaría.

El Proveedor podrá emitir la correspondiente factura, solo una vez que se haya producido la recepción conforme de los servicios y entregables por parte del/de la administrador/a y contraparte técnica del contrato de la Subsecretaría, vía Memo a la División de Administración y Finanzas.

La factura deberá extenderse a nombre de la Subsecretaría de Derechos Humanos, R.U.T. N°61.980.820-7, domiciliada en Morandé N°107, comuna de Santiago, Región Metropolitana, y deberá ser emitida de acuerdo con la temporalidad de prestaciones de servicios y entregables indicados en estos Términos de Referencia.

Al momento de emitir el documento tributario, el proveedor deberá enviar al formato XML de la factura emitida a la casilla de correo electrónico [REDACTED] para así validar la emisión de la misma y su respectiva tramitación.

### 6.1. De las cesiones de crédito o factoring

En caso de celebrar el proveedor un contrato de factoring, este deberá notificarlo al correo electrónico [REDACTED] dentro de las 48 horas siguientes a su celebración. Asimismo, la empresa de factoring deberá tomar las providencias necesarias y oportunas a fin de hacer efectivo el cobro de la respectiva factura, siempre que no existan obligaciones o multas pendientes.

## 7. CESIÓN DEL CONTRATO

El proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación, y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio de lo establecido en el punto 6.1 anterior, respecto de los documentos justificativos de los créditos que emanen de este contrato en cuanto a que puedan transferirse de acuerdo con las normas de derecho común.

## 8. SUBCONTRATACIÓN

El proveedor deberá ejecutar los servicios contratados con personal propio. En consecuencia, no estará permitida la subcontratación de los servicios.

No obstante, y siempre que una situación puntual lo amerite, podrá subcontratar parcialmente la prestación del servicio, previa autorización expresa y por escrito del/de la administrador/a y contraparte técnica de la Subsecretaría.



En todo caso, será el proveedor o su continuador legal, el único responsable ante la Subsecretaría del cabal y oportuno cumplimiento del servicio contratado.

La Subsecretaría no tendrá vinculación laboral o jurídica alguna con los empleados que trabajen para el proveedor contratado. Por lo mismo, no será responsable de las remuneraciones, impuestos, imposiciones previsionales, seguros contra accidentes del trabajo o daños a terceros; todo lo cual será de exclusivo cargo y responsabilidad del proveedor, liberando totalmente a la Subsecretaría de cualquier responsabilidad a este respecto.

Con todo, y conforme con lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, y de lo pactado en el presente contrato, la Subsecretaría podrá exigir en cualquier momento al proveedor que informe el estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales respecto de sus trabajadores o de sus subcontratistas, mediante certificado de la Inspección del Trabajo respectiva, o bien por medios idóneos que garanticen la veracidad del monto y estado de cumplimiento, por ejemplo, mediante nóminas que contengan la individualización de aquellos trabajadores que intervengan en la prestación de los servicios, tales como las planillas que contengan el estado de pago de las mismas, ello con el propósito de hacer efectivos los derechos que le asisten a esta Subsecretaría de ser informada y de retención, consagrados en los incisos 2° y 3° de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones de conformidad con el artículo 183-D del Código del Trabajo; pudiendo, incluso, hacer efectivas las garantías que se encuentren vigentes para responder por dichos incumplimientos ante terceros.

## 9. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo indicado en el numeral 4, las partes, de común acuerdo, podrán modificar el contrato por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para la correcta satisfacción de las necesidades de la institución y el cumplimiento de los objetivos de la contratación. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato, y en ningún caso podrá alterar la naturaleza u obligaciones esenciales de la presente contratación.

Toda modificación al contrato deberá ser efectuada mediante acuerdo suscrito a tal efecto.

En estos casos, de corresponder, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel y oportuno cumplimiento que cubra el nuevo periodo de ejecución.

## 10. TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Conforme lo dispone el artículo 77 del decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley de Compras Públicas, el contrato podrá terminar anticipadamente por:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.
- c) Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- d) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- e) Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- f) Las demás que se establezcan en los presentes términos de referencia.

### 10.1. Otras causales de término anticipado del contrato

Además de las causales establecidas en el precitado artículo 77 del decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, el contrato terminará por las siguientes causales:

- a) Si el proveedor no ha comenzado a prestar los servicios o su coordinación a la fecha acordada con la contraparte técnica, o los hubiere suspendido total o parcialmente por diez (10) días



corridos, habiendo requerimiento por escrito de la Subsecretaría de iniciarlas o continuarlas, sin que el proveedor haya justificado su actitud.

- b) Si por razones de ley, actos de autoridad, caso fortuito o fuerza mayor sea imperioso ponerle término.
- c) Pérdida de la confianza técnica en el desarrollo de los servicios contratados, lo que será avalado con informe técnico confeccionado por la contraparte técnica de la Subsecretaría, o quien la subrogue.
- d) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor. Para que opere esta causal, bastará un incumplimiento debidamente calificado e informado por la contraparte técnica de la Subsecretaría, o quien la subrogue. Para los efectos de este contrato, se considerarán causales de incumplimiento grave imputables al proveedor las siguientes:
  - Si hay orden de ejecución y embargo, de todo o parte de sus bienes.
  - Si ha llegado a un arreglo de traspaso, de todo o parte de sus bienes, en favor de sus acreedores.
  - Si ha acordado llevar el contrato a un comité de inspección de sus acreedores.
  - Si se disuelve la sociedad y se procede a su liquidación.
  - Si el proveedor o alguno de los socios del proveedor fuera condenado por delito que merezca pena afflictiva, o tratándose de una sociedad anónima, lo fuese alguno de los directores o gerente.
- e) Si las multas aplicadas en total excediesen el 15% del valor total del contrato.
- f) Si se advirtieren cambios o modificaciones en los servicios contratados en cuanto a las condiciones técnicas requeridas y ofertadas, sin previa aceptación y autorización expresa por parte de la Subsecretaría a través de su referente técnico.
- g) Incumplimiento de la cláusula de confidencialidad señalada en los presentes TDR.
- h) Si el proveedor cede, transfiere o traspasa total o parcialmente sus obligaciones, a cualquier título, o constituye prendas u otras garantías o gravámenes, sin autorización previa y escrita de la Subsecretaría.
- i) Si el proveedor se somete o es sometido, según corresponda, a Procedimiento Concursal de Renegociación, Procedimiento Concursal de Reorganización, Procedimiento de Liquidación forzosa o voluntaria, o suscribe Acuerdo de Reorganización Extrajudicial.
- j) En caso de venta de la empresa del proveedor o cambio de giro. Si hay orden de ejecución y embargo de todo o parte de sus bienes; si ha llegado a un acuerdo de traspaso de todo o parte de sus bienes a favor de sus acreedores; si al contratista le fueren protestados uno o más documentos comerciales, y los mantuviere impagos por más de sesenta (60) días corridos o no fueren debidamente aclarados dentro de dicho plazo. En general cualquier otro hecho que constituya fundadas presunciones de que el contratista no podrá dar cumplimiento al contrato.
- k) En el caso de que el proveedor no reponga la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato por cobro de multas.

## 11. PROCEDIMIENTO DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Para poner término anticipado a la contratación, la Subsecretaría informará por escrito al proveedor, mediante carta certificada dirigida al domicilio señalado en este contrato o al consignado en el registro de proveedores de Mercado Público, a elección del Servicio, con una antelación de 30 (treinta) días corridos a la fecha en que se pondrá término a este, indicando los motivos por los cuales se ha decidido aplicar dicho término anticipado.



El proveedor contará con un plazo de 5 días hábiles desde que se le entienda notificado, para realizar sus descargos; y vencido dicho plazo, haya o no formulado dichos descargos, la Subsecretaría dictará su resolución definitiva.

Puesto término anticipado al contrato por cualquiera de las causales señaladas en el numeral anterior, se mantendrán las garantías y retenciones del convenio, las que servirán para responder del pago de las multas que afecten al proveedor, o cualquier otro perjuicio que resultare para la Subsecretaría con motivo de ese incumplimiento.

## **12. ADMINISTRADOR/A DEL CONTRATO Y CONTRAPARTE TÉCNICA DEL SERVICIO, Y CONTRAPARTE ADMINISTRATIVA Y TÉCNICA DEL PROVEEDOR**

Cada parte deberá designar un(a) administrador(a) y contraparte técnica del contrato

**12.1. La Administradora del Contrato y Contraparte Técnica** por parte de la Subsecretaría será la Jefa de la Unidad de Programa de Derechos Humanos, o quien le subroque, o reemplace; y realizará, a lo menos, las siguientes actividades:

- a) Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los servicios contratados, conforme a lo contratado.
- b) Velar por el correcto desarrollo de la adquisición de productos y servicios, procediendo a informar la aplicación de multas en caso de incumplimiento por parte del proveedor.
- c) Realizar la recepción conforme de los productos y/o servicios entregables asociados a los hitos, velando por el cumplimiento de los plazos, e informar los incumplimientos por parte del proveedor, iniciando la tramitación del procedimiento de multas, siendo instructora inicial de dicho procedimiento.
- d) Proponer a la Jefatura de Servicio la aplicación de multas, el cobro de la garantía y término anticipado de la contratación cuando corresponda.
- e) Autorizar por escrito (dentro de la vigencia del contrato), las adecuaciones que resulten necesarias, y atender y resolver situaciones coyunturales o emergentes no consideradas, siempre que no impliquen una modificación al contrato.
- f) Coordinar el funcionamiento de la **mesa de trabajo de evaluación y ajustes**, incluyendo la obligación de registrar por escrito las evaluaciones, conclusiones y propuestas que emanen de la misma.
- g) Validar o rechazar las propuestas de modificación y ajuste que emanen de la mesa de trabajo de evaluación y ajustes.

### **12.2. Contraparte Administrativa y Técnica del proveedor**

Por su parte, el proveedor deberá designar también un administrador y contraparte, el que, en su calidad de contraparte administrativa y técnica del proveedor, se entenderá dotado de las facultades suficientes para comprometer los cambios y soluciones a que se llegue en relación con las situaciones que se le planteen en el ámbito técnico y administrativo

El proveedor deberá informar a la Subsecretaría de Derechos Humanos, el nombre, dirección de correo electrónico y número de teléfono fijo y celular de quien o quienes actuarán como interlocutores válidos, en lo técnico y lo administrativo, a la administradora del contrato a través de la contraparte técnica de la Subsecretaría.

La contraparte administrativa y técnica del proveedor deberá, a lo menos:

- a) Asistir personalmente o vía telemática a todas las reuniones que convoque el administrador y/o la contraparte técnica de la Subsecretaría, según corresponda, y coordinar la labor de su equipo de trabajo.
- b) Asistir a las reuniones de la mesa de trabajo de evaluación y ajustes.
- c) Responder, según sea el caso, los requerimientos y las observaciones administrativas o técnicas que le(s) formulen la administradora y la contraparte técnica de la Subsecretaría.



Todo cambio relativo a la designación del administrador y/o la contraparte deberá ser informada a la Subsecretaría, por el representante legal del proveedor, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes de producido dicho cambio.

### **12.3. Comunicaciones y notificaciones oficiales**

Las comunicaciones y notificaciones entre partes deberán dirigirse oficialmente a los correos que se indiquen en el contrato.

## **13. DE LOS INCUMPLIMIENTOS, SANCIONES Y MULTAS**

Todo incumplimiento al contrato del proveedor facultará a la Subsecretaría para aplicar una o más de las sanciones que se indican a continuación, sin perjuicio de los otros derechos que le corresponda ejercer para el resarcimiento de los eventuales perjuicios.

### **13.1. TIPOS Y MONTOS DE MULTA**

- i.- Las multas se aplicarán por un monto de 10 UTM por día hábil de retraso respecto de la entrega de los hitos comprometidos según calendario, con un tope de 5 días hábiles.
- ii.- Incumplimiento de la entrega del hito final del proyecto, se le aplicará una multa de 50 UTM por día con un tope de 10 días hábiles de retraso.
- iii.- En caso de que se superen los 10 días de atraso en la entrega del hito final, se entenderá que se ha incurrido en un incumplimiento grave, por lo que procederá por parte de la Subsecretaría la aplicación de la medida de término anticipado del respectivo contrato.
- iv.- Será considerado incumplimiento grave de contrato incurrir en multas que en su conjunto correspondan a un valor equivalente o superior a un 15% del valor total del contrato, lo cual dará pie al término anticipado de la relación contractual y realizar la readjudicación por el plazo vigente que quede de duración del contrato, según el orden de prelación en la obtención del puntaje.

### **13.2. PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MULTAS**

- a) Todo incumplimiento del contrato será notificado por el/la administrador/a y contraparte técnica por escrito, a través de memorándum u otro documento que dé a conocer el hecho; y, además, deberá ir acompañado de documentación que dé fe de la infracción cometida por el proveedor, a la Unidad de Compras y Servicios Generales, para la correspondiente gestión administrativa.
- b) La notificación de infracción le será comunicada al proveedor mediante carta certificada de la Subsecretaría de Derechos Humanos, dirigida al domicilio del representante legal indicado en el Registro de Proveedores de Mercado Público, o el señalado en este contrato, a elección de la Subsecretaría.
- c) El proveedor dispondrá de 7 (siete) días hábiles para presentar sus descargos.
- d) Luego de dicho término, haya o no formulado descargos, el proveedor, y con los antecedentes de que disponga, el/la administrador/a y contraparte técnica de la Subsecretaría emitirá un informe, pudiendo:
  - i. Proponer la no aplicación de multa al proveedor por el incumplimiento, por deberse este a razones de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente acreditados, caso en el cual se archivarán los antecedentes.
  - ii. Proponer al Subsecretario de Derechos Humanos la aplicación de una multa, de acuerdo con lo indicado en el número 13.1 de este contrato.
- e) Finalmente, el Subsecretario se pronunciará mediante resolución fundada, la que será publicada en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública (en el ID de la licitación y a través de la funcionalidad "Comportamiento Base"), y notificada a



través de carta certificada dirigida al domicilio del contratista, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día hábil siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos correspondiente al domicilio del contratista.

- f) El proveedor podrá interponer los recursos que establece la legislación vigente.

### 13.3. PROCEDIMIENTO PARA EL COBRO DE MULTA(S)

Una vez ejecutoriada la resolución que aplica la(s) multa(S), esta se cursará administrativamente, sin forma de juicio, debiendo el proveedor pagar dicha multa en el plazo de 10 días hábiles contados desde que se le notifique, mediante cualquiera de los siguientes medios de pago:

- > Pago en Efectivo.
- > Transferencia electrónica a la cuenta corriente de la Subsecretaría de Derechos Humanos.
- > Cheque emitido a nombre de la Subsecretaría de Derechos Humanos.

De no efectuarse el pago, se procederá al cobro de la multa mediante la ejecución de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

Si el cobro de la(s) multa(s) se realiza mediante la ejecución de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, el proveedor deberá entregar una nueva garantía en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles desde que se le notifique de dicha ejecución. Esta nueva garantía deberá caucionar la totalidad de los servicios contratados; y, en este sentido, dicho monto, vencimiento y finalidad de la caución, será la misma que se otorgó de origen al inicio de la contratación.

Sin perjuicio de lo anterior, si los incumplimientos generasen el término anticipado del contrato y la consecuente ejecución de la garantía, la Subsecretaría podrá ejercer, además, las acciones indemnizatorias que le otorgue la ley para el resarcimiento de los perjuicios que haya sufrido por el incumplimiento.

Se deja expresa constancia de que el procedimiento descrito no es aplicable al término por resciliación o mutuo acuerdo de las partes.

## 14. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone la contratación y al pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del proveedor, este deberá hacer entrega, como condición previa para la formalización de la mencionada contratación, una garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato que cumpla con los siguientes requisitos:

- a. Debe ser irrevocable.
- b. Pagadera a la vista.
- c. Por un monto equivalente al 12,5% del valor total de la contratación, impuestos incluidos.
- d. La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo de vigencia total de la contratación más 60 días hábiles, como mínimo; y,
- e. Deberá expresarse en pesos chilenos.

Deberá, además, cumplir con los siguientes requisitos adicionales en caso de que el instrumento lo permita:

- f. Ser tomada a nombre de "Subsecretaría de Derechos Humanos", RUT N°61.980.820-7.
- g. Nombre y R.U.T. del tomador.
- h. En caso de que el instrumento pueda contemplar glosa, deberá incluir la siguiente: glosa: "PARA GARANTIZAR EL FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN



## DE DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA DE VERDAD Y JUSTICIA PARA LA SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS, DEL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS, Y EL PAGO DE LAS OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES DE LOS TRABAJADORES”.

En caso de que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato esté constituida por una Póliza de Seguro, esta deberá ser de ejecución inmediata, sin liquidador ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Comisión para el Mercado Financiero; y deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe por las multas derivadas de incumplimientos, o en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes, debiendo el proveedor acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

No se aceptarán cheques como instrumento de garantía.

Si la garantía se otorga físicamente, deberá entregarse en la Oficina de Partes del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, ubicada en calle Moneda 1155 piso 1 “Oficina de Partes”, comuna y ciudad de Santiago.

Si el documento se otorga en forma electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre “Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma”, y deberá ser enviado al correo electrónico [jcastro@minjusticia.cl](mailto:jcastro@minjusticia.cl).

La garantía será devuelta una vez que transcurra el plazo de vigencia de la misma, y que la administradora y contraparte técnica de la Subsecretaría haya señalado, por escrito, su total conformidad con el servicio contratado, encontrándose además acreditado el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores del proveedor. En este caso, la garantía será devuelta al proveedor, previa solicitud vía correo electrónico o por escrito, de la gestión para su devolución.

La garantía podrá ser presentada a cobro cuando el proveedor no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establezca el contrato o estos Términos de Referencia, en cuyo caso la Subsecretaría quedará, desde ya, autorizada para su presentación a cobro.

En caso de cobrarse la garantía a consecuencia de una multa, el proveedor deberá reponerla dentro del plazo de 10 días hábiles, procediendo en caso contrario el término anticipado de la contratación.

Mientras se encuentre vigente el contrato, las renovaciones de esa garantía serán de exclusiva responsabilidad del proveedor.

Si correspondiere su devolución, esta se realizará a través de resolución emitida por el Subsecretario de Derechos Humanos, la que tendrá como finalidad la declaración de término y liquidación del Contrato.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que la Subsecretaría pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato; y en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios.

Lo señalado en este numeral también se entiende aplicable en caso de incumplimiento del proveedor respecto de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores y/o sus dependientes.

### **14.1 COBRO DE LA GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Al proveedor le podrá ser aplicada la medida de cobro de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato en los casos de incumplimiento de las obligaciones que establece el presente instrumento; y especialmente, y sin que la enumeración resulte taxativa, en los siguientes casos:

- i. No pago de las multas que determine el la Subsecretaría, dentro del plazo establecido en el presente contrato.



- ii. Incumplimientos de las exigencias administrativas y/o técnicas en relación con los servicios contratados, que se le formulen a través de la administradora o la contraparte técnica.

#### **14.2. REEMPLAZO DE LA GARANTÍA**

En caso de cobro de la garantía y no exista término anticipado del contrato, el proveedor deberá reemplazar la garantía en los mismos términos y condiciones de la extendida originalmente en un plazo de 10 días hábiles una vez notificada dicha medida, y por el plazo de vigencia ya indicado.

#### **15. CONFIDENCIALIDAD**

Atendida la naturaleza sensible de los datos que se procesarán a través de la Plataforma, el proveedor y su personal contratado y/o dependiente, deberán guardar estricto secreto sobre la información y documentos a los que tenga acceso, tanto durante como con posterioridad al desarrollo de las labores y servicios originados en la contratación, y/o con ocasión de su desarrollo. El proveedor se hará responsable de adoptar las medidas de control necesarias para evitar la filtración de información, siendo dicha capacidad un elemento que se ha considerado esencial para esta contratación directa.

El proveedor, eventuales subcontratistas y el personal contratado y/o dependiente de uno u otro, deberán también garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente respecto -a su vez- de sus dependientes y subordinados, reservándose la Subsecretaría el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo con la normativa vigente, y especialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley N°19.628, sobre protección de la vida privada.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, ya sea por parte del proveedor, eventuales subcontratistas y/o de sus dependientes o subordinados, durante la vigencia de la contratación o después de su finalización, facultará a la Subsecretaría para entablar las acciones judiciales, civiles y criminales, que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria que le corresponda al proveedor por los actos que hayan ejecutado sus trabajadores, subordinados o dependientes, e incluso de quienes resulten responsables en definitiva, si se configurase responsabilidad por otro.

El incumplimiento de esta obligación facultará a la Subsecretaría para poner término anticipado al contrato.

Se deja expresa constancia de que, atendido el carácter sensible de la información relacionada con los servicios contratados, el proveedor responderá de hasta la culpa levisima respecto de esta obligación y su eventual incumplimiento.

#### **16. PACTO DE INTEGRIDAD**

El proveedor reconocerá expresamente y declarará que acepta el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones que se encuentran contenidas en el mismo, sin perjuicio de las que se señalan en el resto de estos Términos de Referencia y demás documentos integrantes.

Especialmente, el proveedor aceptará suministrar toda la información y documentación considerada necesaria, asumiendo los siguientes compromisos:

- a) El proveedor se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por estos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 10, 40, 50, 60, 120, y 160, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el proveedor se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y



subsanan esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.

- b) El proveedor se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación la ejecución de este contrato, ni tampoco a ofrecerlos o concederlos a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en la evaluación del cumplimiento de la ejecución.
- c) El proveedor se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación que deba presentar para efectos del presente contrato, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de esta.
- d) El proveedor se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en la ejecución del presente contrato.
- e) El proveedor se obliga y acepta asumir las consecuencias y sanciones previstas en este contrato, así como en la legislación y normativa que sean aplicables al mismo.
- f) El proveedor se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus trabajadores, subordinados y/o dependientes y/o asesores y/o agentes; y, en general, todas las personas con que este o estos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente contratación, como derivación natural de la mencionada licitación, incluidos sus eventuales subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, y sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos administrativos o jurisdiccionales competentes.

## 17. INTERPRETACIÓN Y DOCUMENTOS INTEGRANTES.

La relación contractual entre la Subsecretaría y el proveedor se ceñirá a lo establecido en los siguientes documentos:

- i) Contrato suscrito entre las partes.
- ii) Modificaciones al contrato.
- iii) Propuesta técnica y cotización del Proveedor.
- iv) Términos de Referencia.
- v) Orden de Compra.

Estos documentos se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia, lo que permitirá salvar inconsistencias meramente referenciales, cuando el sentido final de la referida hermenéutica sea indubitado.

Por lo mismo, las partes señalan expresamente que las obligaciones definidas en el presente instrumento tienen su base la contratación del Servicio de PROPUESTA ANTEPROYECTO PARA PLATAFORMA DEL PLAN NACIONAL DE BÚSQUEDA PARA LA SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS, licitación ID 957865-4-LP23.

## 18. GASTOS, DERECHOS E IMPUESTOS

Todos los gastos, directos o indirectos, previsibles o imprevisibles, que se generen o produzcan por causa o con ocasión del presente contrato, sus modificaciones o extensiones, tales como gastos notariales de celebración de contratos, y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según este instrumento, ha contraído el proveedor, serán de cargo exclusivo de este, incluyendo los derechos e impuestos que pudieren devengarse.



## **19. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS PRODUCTOS Y ACCESO A SISTEMAS DEL CONTRATANTE**

Todos los resultados de las labores que desarrolle el proveedor, sus eventuales subcontratistas, o los contratados y/o dependientes de uno u otro con ocasión de la contratación, tales como productos, diagnósticos, diseños, informes, términos de referencia, resultados parciales; y, en general, toda obra que se elabore en cumplimiento de este contrato y sus modificaciones, serán de propiedad de la Subsecretaría, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo el proveedor realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de la Subsecretaría.

Junto con lo anterior, el Proveedor se comprometerá y hará responsable de hacer entrega de todo el material desarrollado, y/o devolver todo lo recibido por parte de la Subsecretaría con ocasión de la ejecución del contrato, respondiendo hasta por la culpa levisima en relación con esta obligación.

En consecuencia, la Subsecretaría será el titular de todos los datos de transacciones, bitácoras (logs), parámetros, documentos electrónicos y archivos adjuntos; y, en general, de las soluciones informáticas, las bases de datos y de toda información contenida en la infraestructura física y tecnológica que le suministre el proveedor y que se genere en virtud de la ejecución o con motivo de los servicios objeto del contrato.

Durante la ejecución del contrato, el proveedor no podrá utilizar la información indicada en este numeral con fines ajenos al cumplimiento de esta contratación, ni con posterioridad al término de su vigencia, a menos que cuente con autorización escrita de la Subsecretaría. Por tal motivo, una vez que el proveedor entregue dicha información a la entidad, o al finalizar la relación contractual, deberá borrarla de sus registros lógicos y físicos.

El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de las restricciones legales al uso del material protegido por normas de propiedad intelectual, o por causales de secreto, debiendo hacerse cargo de cualquier reclamo de terceros por esta materia.

### **19.1. Propiedad de los programas y datos**

El proveedor deberá adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información. Cada parte deberá informar inmediatamente a la otra, y en la forma más expedita posible, si tuviere conocimiento de cualquier incidente que pueda ocasionar la fuga, mal uso o apropiación indebida de la información, especialmente tratándose de los datos personales.

Consecuentemente constituirán infracción grave a las obligaciones del contrato las siguientes:

- El uso de la información para su propio beneficio o con cualquier otro propósito distinto al cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato.
- Revelar de cualquier forma información a la que tengan acceso con ocasión del contrato a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores que requieran conocer dicha información con el fin de prestar el servicio.
- No informar al contratante sobre cualquier incidente que afecte la confidencialidad de la información y especialmente los datos personales a que se tenga acceso con ocasión del contrato.

En todo caso, no se entenderá un incumplimiento grave en aquellos casos en que la información sea de carácter público de acuerdo con la ley o que sea dada a conocer públicamente, o como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa. En el caso de que, por requerimiento de autoridad judicial y/o administrativa, el proveedor se vea compelido a revelar la información confidencial, deberá notificar de esta circunstancia a la Subsecretaría, por la vía más expedita posible.



Al momento del término de la presente contratación, el proveedor debe restituir, según lo indique la Subsecretaría, toda la información relevante y especialmente la información confidencial y toda copia, resumen o extracto de esta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, medios magnéticos o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma, debiendo cancelar en sus sistemas toda la información a que haya tenido acceso con ocasión del contrato, quedando facultada desde ya la Subsecretaría para verificar esta circunstancia.

#### **19.2. Acceso a sistemas de la entidad contratante**

En caso de que el personal del proveedor requiera acceso a los sistemas de la Subsecretaría para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su contraparte administrativa y técnica al/la administrador/a y contraparte técnica de la Subsecretaría: el nombre y RUN de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar; y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá.

Solo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por el/la administrador/a y contraparte técnica de la Subsecretaría, en los términos que esta determine, y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización.

Si el personal del proveedor que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán individualizarse previamente.

Cualquier tipo de intercambio de información y, en particular, de datos personales, que se produzca entre la Subsecretaría y el proveedor, se entenderá que ha sido realizado dentro del marco establecido por esta contratación, de modo que dicha información no podrá ser utilizada en ningún caso fuera de dicho marco, ni para fines diferentes a los asociados al contrato. En este caso, el proveedor actuará en calidad de mandatario del tratamiento de datos personales, por encargo de la Subsecretaría, de conformidad con la Ley N°19.628.

Asimismo, las partes deben adoptar las medidas técnicas y organizativas conducentes para garantizar el mayor grado de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información relacionada con el contrato.

Además, el proveedor tendrá las siguientes prohibiciones:

- El uso o cesión de la información, inclusive entre sus empresas asociadas, con cualquier otro propósito distinto al de prestar los servicios en los términos y condiciones establecidas en el contrato, inclusive explotación masiva de datos, aunque estos fuesen anonimizados.
- Revelar cualquier tipo de información de los contratantes a terceros, excepto a aquellos de sus empleados o asesores que requieran conocer dicha información con el fin de prestar el referido servicio. En estos casos la Subsecretaría evaluará la suscripción de un protocolo con el fin de velar por la protección de la Información personal. En ninguna circunstancia, este hecho releva al proveedor de las responsabilidades y obligaciones que le impone el contrato.
- Adoptar todas las medidas necesarias y conducentes para proteger la confidencialidad y evitar la divulgación y uso indebido de la información. Para estos efectos, se considerará corresponsable del tratamiento, haciéndose responsable de actuar con la debida diligencia. Cada parte acuerda informar inmediatamente a la otra, en la forma establecida, si tuviere conocimiento de cualquier mal uso o apropiación indebida de tal información o quiebre de seguridad que pueda afectar a la información o a los procesos relacionados con los servicios contratados.

Con todo, aun si la información fuera divulgada con antelación a la suscripción del contrato o fuera divulgada públicamente posteriormente, como resultado de la exigencia de una autoridad judicial o administrativa, el proveedor no podrá utilizarla para fines diversos.



Al momento del término, por cualquier causa, de la presente contratación, el proveedor debe restituir, según lo indique la Subsecretaría, toda la información relevante y especialmente la información confidencial y toda copia, resumen o extracto de esta, contenida en cualquier documento de trabajo, memorandos u otros escritos, medios magnéticos o archivos computacionales, sin retener copias, resúmenes o extractos de la misma, en ninguna forma, debiendo cancelar en sus sistemas toda la información a que haya tenido acceso con ocasión del contrato, quedando facultada desde ya la Subsecretaría para verificar esta circunstancia.

La falta de cualquiera de las medidas precedentes se considerará como incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor.

La obligación de confidencialidad de la información tendrá una duración de 5 años contados desde la finalización del contrato, a excepción de los datos personales, cuya obligación dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, y de aquella información declarada secreta o reservada de acuerdo con el ordenamiento vigente.

## **20. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR MANDATO**

En caso de que se encomienda al proveedor el tratamiento de datos personales por cuenta de la Subsecretaría, esta deberá suscribir un contrato de mandato escrito con dicho proveedor, en donde se especifiquen las condiciones bajo las cuales podrán utilizarse esos datos, según el artículo 8 de la Ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada. Sin embargo, deberá tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 10° de la referida ley, en cuanto a que no pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares, según procediera.

En dicho contrato de mandato se indicará, a lo menos, la finalidad del tratamiento, el tipo de datos que se entrega al proveedor (en calidad de mandatario), la duración del encargo y un procedimiento para la devolución de los datos y su eliminación efectiva por parte del proveedor, al terminar ese contrato. Además, deberá prohibir expresamente el uso de dichos datos personales para fines distintos a los que persigue la Subsecretaría y señalar expresamente que no se permite su comunicación a terceros.

## **21. NORMAS LABORALES**

El proveedor, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

En consecuencia, el proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

La Subsecretaría se reserva el derecho a exigir al proveedor, a simple requerimiento del/de la administradora y contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en la numeral 8, en el artículo 4° de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores.

Lo anterior, con el propósito de hacer efectivo por parte de la Subsecretaría, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo código.



Por otra parte, se deja expresa constancia de que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el proveedor, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por estos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con la Subsecretaría.

## 22. LIQUIDACIÓN DEL CONTRATO

Para llevar a cabo la finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o como conclusión natural del mismo, la Subsecretaría podrá solicitar al proveedor:

- Un calendario de cierre, en donde se establezca un evento o plazo prudencial a partir del cual se entiende que el contrato entra en etapa de cierre.
- Certificar las condiciones de los equipos y sistemas en que se instalen las soluciones contratadas. En la eventualidad de que no se indiquen condiciones para los equipos y sistemas, estos deben estar funcionales.

## 23. CLÁUSULA DE GÉNERO

En el diseño, planificación, ejecución y monitoreo de las actividades o acciones que se adopten para la implementación del presente convenio, las partes se comprometen a:

- a) Respetar el principio de igualdad y no discriminación.
- b) Contribuir a la eliminación de la discriminación hacia la mujer y a la ampliación de la participación equitativa de hombres y mujeres en todos los sectores y ámbitos relacionados con el cumplimiento del convenio.
- c) Considerar las diversas implicancias para hombres y mujeres que importen el desarrollo de las acciones o actividades derivadas de su cumplimiento.
- d) En general, adoptar todas las medidas que se estimen pertinentes destinadas a promover la equidad de género.

En el mismo orden de ideas, y de acuerdo con lo que establece el texto vigente del Estatuto Administrativo, se comprometen a promover ambientes seguros y libres de acoso sexual, violencia y discriminación de género, en todas las relaciones que se enmarcan en la ejecución del presente instrumento, ajustándose en todo a sus respectivas regulaciones sobre la materia, las que son conocidas de las partes.

## 24. NOTIFICACIONES

Cualquier comunicación, aviso, solicitud, notificación o instrucción que las partes deban o necesiten hacer relacionadas con este contrato, se efectuará por escrito mediante correo electrónico, a los administradores y contrapartes técnicas y personas designadas por las partes de acuerdo al numeral 12 precedente.

Las partes se comprometen a entregar las direcciones de correo electrónico actualizadas cada vez que resulte necesario; así como a informar acerca de los cambios en las personas o en dichas casillas, inmediatamente de producidos.

## 25. CUMPLIMIENTO NORMATIVA VIGENTE Y PREVENCIÓN DE DELITOS

Las partes se obligan a cumplir con la normativa vigente de prevención de delitos aplicable a la realización de las actividades comprometidas, todo ello a su total costo y riesgo, sin derecho a compensación o indemnización alguna por parte de la contraparte.

Toda infracción por cualquiera de las partes a la normativa vigente deberá ser inmediatamente subsanada por esta, la que asumirá el costo de cualquier multa o sanción que le sea aplicada por estos conceptos, eximiéndose por lo tanto la parte diligente de toda responsabilidad, denuncias, reclamos, costos y gastos que de ello puedan derivarse.



Durante el desarrollo del presente convenio y en la ejecución de las actividades derivadas de la realización del proyecto, las partes, se obligan a:

- (i) Cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables al trabajo, servicio, producto o equipo a entregar o a cualquiera otra prestación a realizar en virtud de este convenio;
- (ii) No cometer por sí, o por sus trabajadores, actos que puedan ser constitutivos de delitos, y a cumplir debidamente con su deber de dirección y supervigilancia, adoptando e implementando un modelo de prevención de delitos o, al menos, los controles suficientes y eficaces para prevenir, evitar y detectar la comisión de delitos por parte de sus trabajadores, dependientes, contratistas y sus subcontratistas o cualquier otro colaborador, y,
- (iii) Informar, tan pronto como llegue a su conocimiento, la ocurrencia de hechos que pudieren constituir delito o pudiere acarrear responsabilidad penal de la contraparte, de sus trabajadores o afectar su imagen.

Las partes declaran que ni sus directivos, funcionarios o trabajadores, ni sus familiares directos, socios, administradores, empleados o asesores, han recibido objeto alguno de valor, pago o dádiva en relación con el presente convenio o ejecución.

Por otra parte, declaran que no tienen conocimiento de la existencia de relaciones de parentesco ni de otras situaciones que pudieran eventualmente constituir un conflicto de interés entre sus directivos, ejecutivos o mandatarios.

Se deja expresa constancia que las obligaciones impuestas en esta cláusula constituyen una consideración esencial para celebrar el presente contrato, por lo que se reservan el derecho a poner término unilateral al mismo en caso de cualquier incumplimiento a dichas obligaciones, sin necesidad de juicio y mediante el solo envío de una carta en tal sentido, sin perjuicio del derecho de demandar los perjuicios que dicho incumplimiento le cause a la parte cumplidora.

## **26. DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA**

Para todos los efectos legales que deriven o se originen en esta contratación, las partes que comparezcan al contrato fijarán su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y prorrogarán jurisdicción y competencia para ante sus tribunales de justicia.

## **27. FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN**

De acuerdo con la regla general del artículo 83, del Reglamento de Compras Públicas (decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda), la presente contratación se formalizará mediante la suscripción de un contrato, que establecerá el correspondiente estatuto contractual obligatorio para las partes.

Además, los documentos y antecedentes asociados a esta contratación se publicarán a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), conforme a los plazos y condiciones que señala la Ley N°19.886 y el precitado decreto N°250/2004, del ministerio de Hacienda.

Del mismo modo, mediante resolución exenta se autorizarán tanto la contratación directa como estos Términos de Referencia, que junto con las disposiciones de la Ley N°19.886, y su reglamento, regularán la presente contratación.

Con todo, el contrato que se suscriba solo tendrá plena vigencia y habilitará los pagos asociados a los hitos definidos, una vez que sea aprobado mediante el correspondiente acto administrativo.

**3. DISPÓNGASE** esta contratación bajo la modalidad de Trato Directo con el proveedor **UNHOLSTER.S.A.**, RUT N°76.104.664-0, por un monto total a pagar de UF 14.000 (catorce mil unidades de fomento) más IVA.



4. **FORMALÍCESE** la contratación que se autoriza mediante la suscripción de un contrato por el servicio ya señalado, no procediendo pago alguno hasta que dicho contrato ya sido aprobado por el correspondiente acto administrativo.

5. **IMPÚTESE** el gasto que signifique la presente contratación por trato directo, de acuerdo con el siguiente detalle: Partida 10: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; Capítulo 06: Subsecretaría de Derechos Humanos; Programa 01: Subsecretaría de Derechos Humanos; Subtítulo 24: Transferencias Corrientes; ítem 03, A Otras Entidades Públicas; Asignación 001: Programa de Derechos Humanos.

6. **PUBLÍQUESE** la presente resolución exenta en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N°19.886, aprobado por el decreto supremo N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, Y ARCHÍVESE**



**JAVIER ALTAMIRANO MOLINA**  
SUBSECRETARIO DE DERECHOS HUMANOS  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

DOCUMENTO TRANSCRITO  
CONFORME A SU ORIGINAL

**DISTRIBUCIÓN:**

- Gabinete Subsecretario de DD.HH.
- División de Administración y Finanzas
- Unidad de Compras y Servicios Generales
- Unidad de Gestión Financiera
- Unidad Programa de Derechos Humanos
- Unidad de Auditoría
- Unidad de Fiscalía Administrativa
- Sección Partes, Archivo y Transcripciones

Lo que transcribo para su conocimiento  
Le saluda atentamente:



**JORGE ORTIZ SILVA**  
JEFE DE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
SUBSECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS

**ADJUNTO:**

- Ficha de requerimiento N°007/2024
- Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°16, de enero de 2024.
- Certificado de Habilidad Registro de Proveedores de UNHOLSTER S.A., RUT N°76.104.684-0, de 16 de enero 2024.
- Certificado de no disponibilidad en Convenio Marco, de fecha 16 de enero de 2024.
- Propuesta técnica y presupuesto del proveedor.

**SISID N° 984467**