

875243 66

MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ
Secretaría Municipal

ADJUDICA BAJO MODALIDAD DE
CONVENIO MARCO DENOMINADO
"PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIÓN
CIUDADANA Y SEGURIDAD PÚBLICA
MUNICIPAL", ID. 2239-19-LR23 - ID
CONVENIO MARCO 2234533.-

CONCHALI, 28 ENE 2026

DECRETO EXENTO Nº 78

LA ALCALDIA DECRETO HOY:

VISTOS: Memorándum N°30 del 30.01.2026 del
Alcalde (S); Memorándum N°15 del 06.01.2026 de SECPLA, con Visto Bueno del Sr. Alcalde;
Cotización ID5802363-0195YBDM, foliada del 01 al 05; Propuesta de Valor SOSAFE, foliada del 01 al
47; Informe de Usuarios Registrados en Conchalí SOSAFE, foliado 01 al 02; Informe Técnico de
Admisibilidad Técnica del 05.01.26., de la Directora de Seguridad Pública, foliado 01 al 06;
Resolución Exenta N°7-B, de 8 de enero de 2024, y adjudicada mediante Resolución N°309-B DEL
12.07.2024, ambas de Mercado Público; Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°706 del
15.12.25. del Departamento de Contabilidad y Presupuesto; Decreto Exento N°458 del 29.07.25. que
fija subrogancias; y TENIENDO PRESENTE las facultades y atribuciones que me confiere la Ley
N°18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO:

ADJUDICASE Bajo Modalidad convenio Marco
denominado "PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIÓN CIUDADANA Y SEGURIDAD
PÚBLICA MUNICIPAL", ID. Mercado Publico 2239-19-LR23, ID. Convenio Producto 2234533, a:

- Nombre: SOSAFE S.A
- RUT: 76.376.088-k
- Oferta Económica: 809,8833 UF.
- Descuento Proveedor adjudicado en Convenio Marco: 7% descuento 6 meses garantía
- para compras mayor a 100 UTM hasta 500 UTM.
- Oferta Económica con Descuento Incluido: 753,14469 UF. (Equivalente con la UF de fecha 06.01.2026 a \$29.938.255.-)
- Plazo de para implementación del Servicio: 3 días Hábiles.
- Vigencia de Servicio: 12 meses.
- Servicio de Convenio Marco: PROYECTOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.



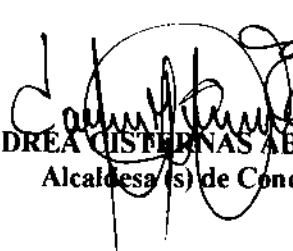
- ID de Solicitud de Cotización a los Proveedores adjudicados: 5802363-0195YBDM.
- Objeto de Cotización: Contratar un servicio de plataforma digital para gestión ciudadana y seguridad pública que permita a los habitantes de la comuna, reportar y denunciar incivilidades, emergencias y otro tipo de situaciones en tiempo real, con el objetivo de ser utilizado por la Dirección Seguridad Pública para la respuesta inmediata.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y
TRANSCRIBASE el presente Decreto a las Direcciones y Departamentos Municipales que señala,
hecho ARCHIVESE.


DANIEL BASTÍAS FARIAS
Secretario Municipal

ACA/DBF/
TRANSCRITO A:
Adm. Municipal- Alcaldía - As. Jurídica -
Control - Rentas Municipales - DAF
O.P.I.R. - Sec. Municipal. - SECPLA - D. SEC.
Art. 7° letra g) Ley N° 20.285/





ANDREA CISTERNAS ABARCA
Alcalde(sa) de Conchalí

MEMORANDUM N° 32 /2026

MAT: Informa inhabilidad para suscribir Decreto de Adjudicación.

ANT: Propuesta adjudicación por convenio marco.

Conchalí, 30 de enero de 2026.

DE : MARCELO GAETE HERRERA.
ALCALDE (S).

A : DANIEL BASTIAS FARIAS.
SECRETARIO MUNICIPAL.

A través del presente documento informo que, en mi calidad de alcalde subrogante, me ha llegado para firma la propuesta de Decreto Exento para adjudicación bajo modalidad de Convenio Marco ID Convenio 22345533 a la empresa SOSAFE S.A.

Debido a que he realizado con anterioridad trabajos de consultoría para la posible empresa adjudicataria y a objeto de evitar cualquier reclamo o impugnación, es que vengo en inhabilitarme respecto del presente proceso de contratación.

Por lo anterior, se requiere que la propuesta de decreto pase a resolución de la Directora de DIDECO por ser la subrogante que corresponde el día de hoy según lo dispuesto en Decreto Exento N°458-2025 de nuestro municipio.

Sin otro particular, se despide.



MARCELO GAETE HERRERA
ALCALDE (S)

MGH/mgh.

CC: Destinatario - Gabinete - Control Interno - Archivo

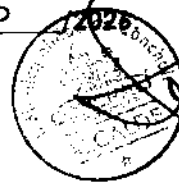
877907



I. Municipalidad de Conchalí
Secretaría Comunal de Planificación

874846

MEMORÁNDUM N° 15



CONCHALÍ,

06 ENE 2026

A : ALCALDE DE CONCHALÍ

DE : DIRECTORA DE SECPLA

REF : Remite antecedentes para adjudicación de Convenio Marco que se indica.

Por medio del presente, adjunto remito a Ud. Antecedentes correspondientes a la adjudicación de la adquisición bajo modalidad de Convenio Marco denominada: **"PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIÓN CIUDADANA Y SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL"**, de acuerdo al siguiente detalle:

Nombre de Convenio Marco: "CONVENIO MARCO PARA LA ADQUISICIÓN DE LOS SERVICIOS DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE, SERVICIOS PROFESIONALES TI E INFRAESTRUCTURA COMO SERVICIO", cuyas Bases de Licitación fueron aprobadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública a través de Resolución Exenta N°7-B, de 8 de enero de 2024, y adjudicada mediante Resolución N°309-B DEL 12.07.2024.

ID Mercado Público: 2239-19-LR23.

Servicio de Convenio Marco: PROYECTOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.

ID Convenio Marco: 2234533.

ID de Solicitud de Cotización a los Proveedores adjudicados: 5802363-0195YBDM.

Objeto de Cotización: Contratar un servicio de plataforma digital para gestión ciudadana y seguridad pública que permita a los habitantes de la comuna, reportar y denunciar incivildades, emergencias y otro tipo de situaciones en tiempo real, con el objetivo de ser utilizado por la Dirección Seguridad Pública para la respuesta inmediata.

Plazo de para implementación del Servicio: 3 días Hábiles.

Vigencia de Servicio: 12 meses.

Modalidad de Evaluación: Cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos.

07/01/26



Cotizaciones recibidas: 01.

Nombre de Cotizante: SOSAFE S.A, RUT: 76.376.088-k

Oferta Económica: 809,8833 UF.

Descuento Proveedor adjudicado en Convenio Marco: 7% descuento 6 meses garantía para compras mayor a 100 UTM hasta 500 UTM.

Oferta Económica con Descuento Incluido: 753,14469 UF. (Equivalente con la UF de fecha 06.01.2026 a \$29.938.255.-)

Mediante Informe Técnico de Admisibilidad Técnica efectuado por la Directora Comunal de Seguridad Pública, emitido con fecha 05.01.2026, indica que el cotizante SOSAFE cumple con los requisitos establecidos en las Bases Técnicas publicadas en solicitud de cotización.

Por lo anterior, se propone adjudicar bajo modalidad de Convenio Marco el servicio denominado "**PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTIÓN CIUDADANA Y SEGURIDAD PÚBLICA MUNICIPAL**", ID de cotización: 5802363-0195YBDM, con el Proveedor SOSAFE S.A, RUT: 76.376.088-K, por un monto total con impuestos y descuentos incluido de 753,14469 UF con un plazo de implementación de 3 días hábiles, y una vigencia del servicio de 12 meses.

Saluda atentamente a Usted.,




MARIA TERESA ARROCET RAMÍREZ
Directora
Secretaría Comunal de Planificación

MTAR/DAR/

DISTRIBUCIÓN:

- Alcaldía.
- U.T.: DIDECO.
- Archivo (2).

Cotización ID 5802363-0195YBDM

Antecedentes generales de la cotización

Número cotización único	5802363-0195YBDM
Organismo público solicitante	I MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
Unidad de compra	Secretaría de Planificación Comunal
Ficha servicio	SERVICIO DE DESARROLLO Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE
Estado	Evaluación Cerrada
Fecha de inicio de publicación	16-12-2025
Fecha de fin de publicación	23-12-2025
Fecha de inicio de evaluación	24-12-2025
Fecha de fin de evaluación	29-12-2025
Nombre cotización	Plataforma Digital para Gestión Ciudadana y Seguridad Pública Municipal
Plazo de publicación	5 días hábiles
Plazo de evaluación	3 días hábiles
Plazo para hacer preguntas	2 días hábiles
Vigencia del contrato	12 Meses
Correo Electrónico	mariateresa.arrocet@conchali.cl
Garantía de fiel cumplimiento	0.00 %
Beneficiario	No se contempla garantía adicional.
Objetivo de la contratación	Contratar un servicio de plataforma digital para gestión ciudadana y seguridad pública que permita a los habitantes de la comuna, reportar y denunciar incivildades, emergencias y otro tipo de situaciones en tiempo real, con el objetivo de ser utilizado por la Dirección Seguridad Pública para la respuesta

	inmediata y análisis de datos.
Requisitos mínimos	El proveedor deberá cumplir con los requisitos señalados en numeral 5 de las Bases Técnicas adjuntas.
Alcance de la contratación	Incluirá la provisión de un profesional especializado en la gestión y soporte de la plataforma contratada, así como un analista experto en el funcionamiento de la solución digital seleccionada. Estos profesionales estarán disponibles durante toda la duración del contrato, asegurando el correcto funcionamiento, soporte técnico continuo y el éxito del proyecto, en línea con los objetivos de gestión ciudadana y seguridad pública municipal.
Servicios y/o productos entregables	Producto: lataforma Digital para Gestión Ciudadana y Seguridad Pública Municipal Detalles: Mantenimiento del software: La plataforma contratada será mantenida durante toda la duración del contrato, asegurando su funcionamiento óptimo y continuo para el comprador. Acceso al portal de gestión: Se habilitarán cuentas para el personal autorizado, permitiéndoles ingresar y gestionar los reportes de la comunidad a través del portal de la plataforma. Aplicación móvil para vecinos y vecinas: Los vecinos y vecinas de la comunidad tendrán acceso a una aplicación móvil que les permitirá participar activamente en temas de seguridad, reportar incidentes y mejorar la comunicación con las autoridades municipales.
Plazo máximo disponible para la ejecución de los Servicios	3 Días hábiles
Presupuesto máximo	809,8833 UF
Modalidad de evaluación	Cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos
Cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos	Se deberá dar cumplimiento a lo dispuesto en Bases Técnicas adjuntas.
Criterios de desempate	Se priorizará aquel proveedor que cuente con mayor experiencia.

Proveedor

Producto a cotizar	PROYECTOS DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE
ID producto	2234533
Fecha de creación cotización	2025-12-19 13:43:54
Nombre proveedor	SOSAFE
Rut proveedor	76.376.088-k
Duración estimada para servicios	12 Meses
Fecha límite para hacer preguntas	19-12-2025
Equipo de trabajo	Perfil: KAM Estimación: 96 Horas Perfil: ANALISTA EXPERTO Estimación: 96 Horas
Nombre cotización proveedor	Servicio de Plataforma Digital para Gestión Ciudadana y Seguridad Pública Municipal
Descripción de la oferta	Consideraciones del mantenimiento de software SOSAFE: - Descargas ilimitadas de la app SOSAFE para los vecinos de la comuna. - Configuración del Portal SOSAFE y continuidad en la operación. - Configuración de geocercas y subdivisiones. - Creación de cuentas a operadores y administradores del Portal Web SOSAFE y SOSAFE GO. - Configuración de la botonera según especificaciones del municipio. - Capacitaciones al equipo de administración de la plataforma. - Soporte para funcionarios de la herramienta. - Conexión del servicio a otras direcciones municipales o a servicios de emergencias (bomberos, carabineros, ambulancia, etc). - Envío de mensajes masivos como notificaciones push al celular de los vecinos. - Acompañamiento continuo en toda la implementación y configuración de SOSAFE. - Soporte y atención del call center SOSAFE 24/7, derivación con fuerza pública. - No contempla desarrollos de tecnología que

actualmente SOSAFE no utiliza. Consideraciones comerciales: - La cotización tendrá una vigencia de 60 días a contar de su fecha de emisión. - El mantenimiento del software SOSAFE tendrá una vigencia de 12 meses corridos. - El servicio comenzará a regir a partir de la fecha de la orden de compra y durará 1 año desde la fecha de la orden de compra - El mantenimiento de software SOSAFE será facturado de forma mensual y deberá ser pagado de la misma forma, dentro de los 30 días siguientes a la fecha de facturación.

Experiencia de SOSAFE y características especiales: - SOSAFE tiene más de 10 años de experiencia en el servicio de mantenimiento de la aplicación de seguridad SOSAFE - SOSAFE tiene experiencia con más de 2 millones de usuarios - SOSAFE está operativo en más de 20 municipios, con sus respectivas direcciones de seguridad ciudadana, demostrando su éxito en la adaptación a distintos contextos locales. - SOSAFE cuenta con la experiencia y operación actual en los cuerpos de bomberos. Esto permite una atención más rápida y eficaz en situaciones de emergencia en el caso que se pudiera integrar directamente al cuerpo de Bomberos Comunal. - SOSAFE permite la interacción en tiempo real entre los ciudadanos, las autoridades locales y los servicios de emergencia disponibles. Los ciudadanos pueden reportar y actualizar incidentes desde sus dispositivos móviles - SOSAFE permite clasificar y priorizar automáticamente los reportes de emergencia en función de su gravedad. Esto permite que los incidentes más críticos sean atendidos de manera prioritaria, optimizando los tiempos de respuesta.

Alcance de la contratación: - El alcance de la contratación de SOSAFE para este proyecto incluye la provisión de un Key Account Manager (KAM) y un Analista Experto en la plataforma SOSAFE, quienes estarán dedicados durante toda la duración del contrato. Estos profesionales asegurarán el correcto funcionamiento y uso de la plataforma, brindando soporte continuo y garantizando el éxito del proyecto.

Servicios y/o productos entregables: - Mantenimiento del software SOSAFE: SOSAFE se compromete a mantener su software para el comprador, asegurando que funcione de manera óptima durante toda la duración del contrato. - Acceso al portal SOSAFE: Se habilitarán cuentas para que el personal autorizado pueda ingresar y gestionar los reportes de la comunidad a través del

	portal SOSAFE. - Aplicación móvil para vecinos: Los vecinos de la comunidad tendrán acceso a la aplicación móvil SOSAFE, lo que les permitirá participar activamente en temas de seguridad, reportar incidentes y mejorar la comunicación con las autoridades municipales.
Criterios de evaluación	Requerimiento: Se adjunta ficha técnica
Documentos Adjuntos	<u>ficha técnica sosafe 6.pdf</u> <u>informe de usuarios registrados - conchali_2 .pdf</u> <u>integración con bomberos.pdf</u> <u>oc_1048-19-cm25_el tabo.pdf</u> <u>oc_2675-30-cm25_mostazal.pdf</u> <u>oc_2273-129-td25_la pintana.pdf</u> <u>oc_2686-157-td25_colina.pdf</u> <u>oc_4473-4245-se25_romeral.pdf</u> <u>oc_4192-2856-td25_caldera_2025.pdf</u> <u>oc_3447-1175-cm25_alto hospicio_2025.pdf</u> <u>oc_2793-425-cm25_huechuraba_2025.pdf</u> <u>oc_3734-305-cm25_laja_2025.pdf</u> <u>oc_3559-17-se25_pencahue_2025.pdf</u>
Oferta económica	809,8833 UF



SOSAFE

Propuesta de Valor

SOSAFE: Ecosistema Integral e
Innovador para la Gestión de Seguridad
Comunitaria

Última actualización: 19 de Noviembre del 2024

Datos generales

Compañía: SOSAFE S.A.

Año de fundación: 2014

Dirección: Av. Apoquindo 5950, Of. 1901, Las Condes

Nombre de la persona de contacto: Carlos Fernández (Gerente comercial)

Número de teléfono: +56 9 8888 6000

Tabla de contenido

Datos generales.....	2
Tabla de contenido.....	3
Carta de Presentación.....	5
Equipo Ejecutivo.....	6
Descripción general.....	7
¿Qué es el Ecosistema SOSAFE?.....	7
Nuestra visión: Gestión de la seguridad en tiempo real.....	7
Nuestra misión: Crear ciudades mejores y más seguras.....	7
Componentes principales de SOSAFE.....	8
Aplicación Comunitaria SOSAFE.....	9
Cámaras SOSAFE.....	11
Beneficios de SOSAFE Premium.....	12
Portal SOSAFE.....	14
SOSAFE GO.....	16
¿Por qué SOSAFE es la mejor opción en el mercado?.....	17
Características del ecosistema SOSAFE.....	19
Características técnicas.....	19
Requisitos de Hardware y Software.....	19
Características funcionales.....	22
Información continua y en tiempo real.....	22
Georeferencia.....	22
Ubicación en Tiempo Real del Equipo en Terreno.....	23
Reportería en el ecosistema SOSAFE.....	24
Privacidad de los reportes.....	26
Reportería en la Aplicación Comunitaria SOSAFE.....	26
Reportería en el Portal SOSAFE y SOSAFE GO.....	27
Creación de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO.....	27
Visualización de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO.....	28
Gestión de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO.....	29
Módulo de Triage y Asignación de Prioridades.....	29
Uso de Etiquetas para Clasificación.....	30
Opciones de filtrado y ordenamiento.....	30
Usuarios de la Aplicación Comunitaria SOSAFE.....	36
Data y Estadística.....	37
Histórico.....	37
Funcionalidades Adicionales.....	38
Inspecciones.....	38
Servicio de Integración de Terceros.....	40
Características de la API de SOSAFE.....	40
Ficha Técnica.....	41
Customer Success (CS).....	43
Objetivo del Servicio.....	43
Alcance del Servicio.....	43

Beneficios del Servicio.....	45
Nuestro Compromiso.....	45
Call Center SOSAFE.....	45
Descripción General.....	45
Misión del Call Center.....	46
Funciones Principales del Call Center.....	46
Beneficios del Call Center SOSAFE para los Municipios.....	47
Protocolo de Atención.....	47
Casos de Éxito.....	47
Compromiso con la Comunidad.....	47

Carta de Presentación

Estimados,

Gracias por brindarnos la oportunidad de presentar SOSAFE, nuestra plataforma diseñada para contribuir a la seguridad y colaboración ciudadana. Sabemos que su comunidad aspira a un sistema eficiente que no solo informe sobre incidentes, sino que también facilite y mejore la gestión en los diferentes departamentos municipales.

Desde 2014, SOSAFE ha trabajado para conectar a vecinos y autoridades en un ecosistema colaborativo que permite reportar emergencias, riesgos y temas comunitarios en tiempo real, centralizando la comunicación en una sola plataforma. Nuestro enfoque siempre ha sido claro: hacer de la tecnología una herramienta al servicio de comunidades más seguras y unidas.

Estamos comprometidos a seguir innovando y evolucionando junto a ustedes, ofreciendo soluciones que permitan una gestión eficaz y una comunicación directa y sostenible. Con amplia trayectoria y experiencia, más de 2 millones de descargas y una base de 500 mil usuarios activos mensualmente, nos sentimos honrados de servir a las comunidades que confían en nosotros.

Con gratitud,

Ignacio Canals

Gerente General de SOSAFE

Equipo Ejecutivo



Ignacio Canals

Gerente General de SOSAFE

Posee una trayectoria destacada en el desarrollo de soluciones de software en diversas industrias. A lo largo de su carrera, ha liderado innovaciones en tecnología aplicada y desde 2018 se ha enfocado en impulsar la transformación de las ciudades inteligentes. Ignacio es también fundador de Lemontech, empresa de software legal adquirida por Accel-KKR, y forma parte del directorio de HealthAtom, empresa del sector salud. Es Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Cristian Cabrera

Co-fundador y Gerente de Producto de SOSAFE

Cuenta con más de una década de experiencia en desarrollo de productos digitales. Ha sido mentor de numerosas startups y emprendedores. Es Ingeniero Industrial y Minor en Diseño de la Pontificia Universidad Católica de Chile.



Carlos Fernández

Co-fundador y Gerente Comercial de SOSAFE

Ha liderado la expansión de SOSAFE desde sus inicios, mejorando las relaciones entre las autoridades y los ciudadanos. Tiene la convicción de que la tecnología debe estar al servicio de los administradores de ciudades y sus comunidades. Es Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile.



Javier Segovia

Gerente de Tecnología en SOSAFE

Con más de 10 años liderando equipos de ingeniería y desarrollando software, Javier ofrece una visión integral para abordar desafíos técnicos. A la vanguardia tecnológica, posee amplios conocimientos de Inteligencia Artificial, un Nanogrado en Aprendizaje Automático y certificaciones en Modelos de Secuencia, Redes Neuronales Convolucionales, Aprendizaje Profundo y Big Data. Es Ingeniero en Informática de la Universidad Rafael Bellosillo Chacín de Venezuela.

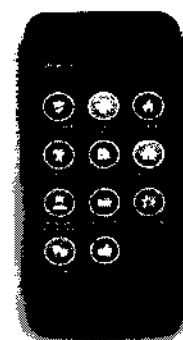
Descripción general

¿Qué es el Ecosistema SOSAFE?

Es una solución integral diseñada para optimizar la gestión, comunicación y respuesta a incidentes en los municipios, impulsando una colaboración eficiente entre las autoridades y las comunidades. SOSAFE abarca una gama completa de herramientas tecnológicas que incluyen la **Aplicación comunitaria SOSAFE**, **SOSAFE GO** para el personal en terreno, y el **Portal SOSAFE** como centro de comando para la gestión y coordinación en tiempo real.



Portal SOSAFE y SOSAFE GO



Aplicación SOSAFE

Nuestra visión: Gestión de la seguridad en tiempo real

En SOSAFE, **aspiramos a un mundo donde las ciudades sean lugares más seguros y conectados**, donde cada ciudadano pueda contribuir activamente a la seguridad de su comunidad. Esta visión nos impulsa a desarrollar tecnología que permita una gestión de seguridad en tiempo real y una respuesta eficaz ante cualquier incidente.

Nuestra misión: Crear ciudades mejores y más seguras

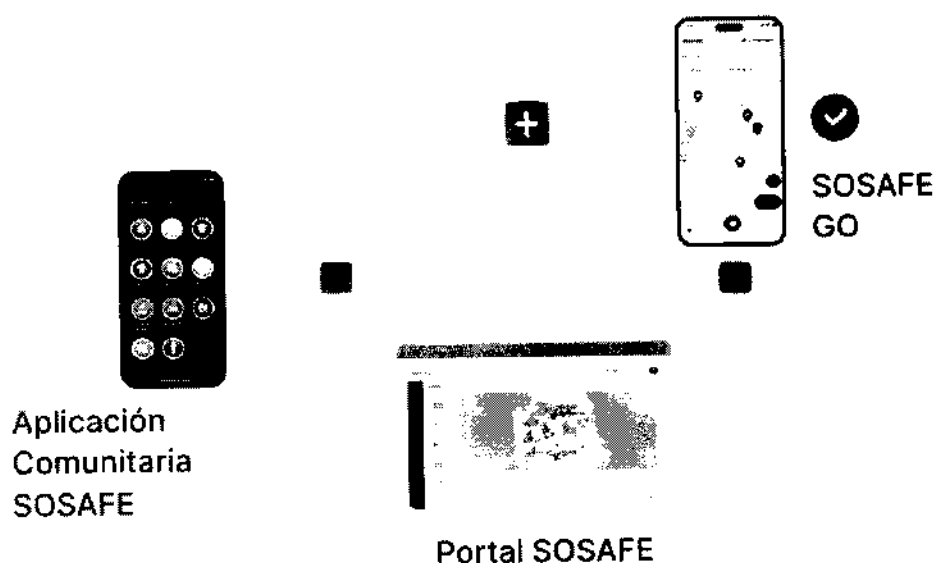
Trabajamos incansablemente para ofrecer soluciones que promuevan ciudades más seguras y colaborativas. **Al implementar SOSAFE como ecosistema, los municipios dan un paso importante hacia una gestión optimizada**, donde las incidencias pueden registrarse, atenderse y derivarse al equipo correspondiente de forma ágil y eficiente.

Con la experiencia y el liderazgo que nos distingue en la industria, SOSAFE está preparado para brindar una solución robusta y el mejor servicio, respaldando a las autoridades en la creación de comunidades más seguras y comprometidas.

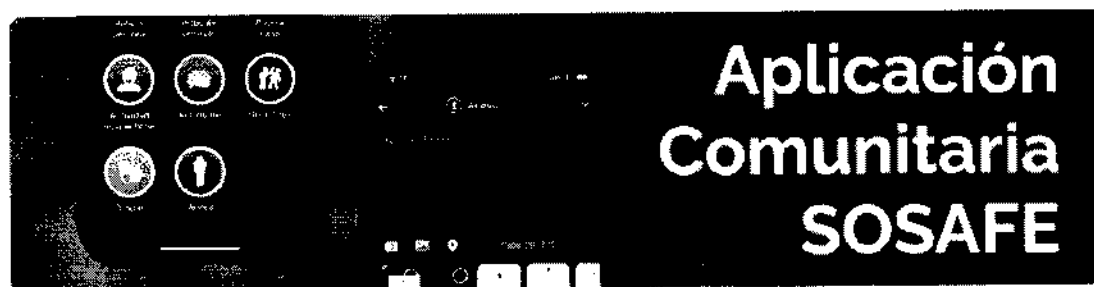


Componentes principales de SOSAFE

El ecosistema SOSAFE está compuesto por tres aplicaciones principales: Aplicación comunitaria SOSAFE, SOSAFE GO y el Portal SOSAFE, las cuales, junto a nuestra infraestructura en la nube, conforman un sistema robusto para gestionar incidentes geolocalizados de manera ágil y eficiente. Cada aplicación está pensada para diferentes tipos de usuarios, optimizando la colaboración y simplificando la gestión.



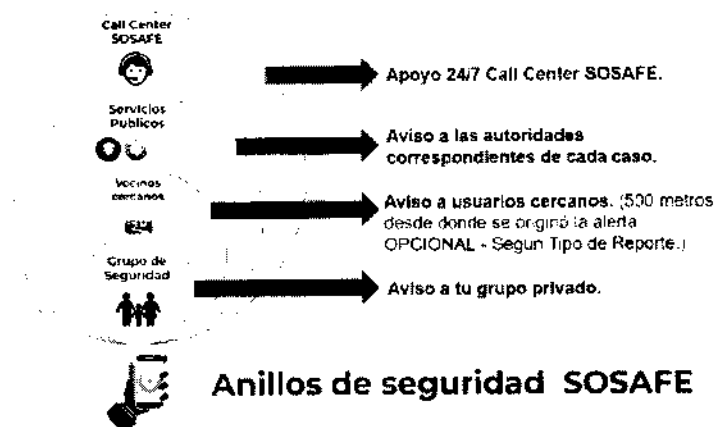
Aplicación Comunitaria SOSAFE



La Aplicación Comunitaria SOSAFE, es de **carácter gratuito para los ciudadanos** con fines de seguridad y participación ciudadana. Está disponible para descargar en las principales tiendas de aplicaciones, como Google Play para dispositivos Android y App Store para dispositivos iOS. Esta app está diseñada para facilitar la participación y colaboración ciudadana, permitiendo que los usuarios reporten en tiempo real incidentes geolocalizados relacionados con la seguridad, emergencias y problemas en el entorno urbano.

La Aplicación Comunitaria SOSAFE logra dos objetivos fundamentales:

1. Alertar a los departamentos municipales correspondientes sobre situaciones como robos, accidentes, vandalismo, problemas de infraestructura, y cualquier evento que afecte a la comunidad. Según el tipo de reporte y las configuraciones de los servicios locales disponibles, SOSAFE notificará automáticamente al departamento de la municipalidad o al proveedor de servicios correspondiente. Los tipos de reportes disponibles para los usuarios pueden variar de un lugar a otro según los servicios disponibles en esa zona.
2. Fomentar la participación ciudadana, alentando a los usuarios a colaborar entre ellos para crear un entorno más seguro. A través de funciones como la creación de grupos de seguridad vecinal, los ciudadanos pueden intercambiar alertas y coordinar ayuda en situaciones críticas. Las notificaciones permiten a los usuarios mantenerse informados sobre los incidentes reportados en su entorno inmediato, promoviendo la colaboración entre vecinos y creando una red de apoyo comunitario que fortalece la seguridad colectiva, formando lo que se denomina "Anillos de Seguridad SOSAFE".



Las características clave incluyen:

- **Visualización de Reportes en Mapa o Lista:** Permite ver los reportes realizados por la comunidad y los servicios locales, ya sea en un mapa georreferenciado o en formato de lista, para facilitar el acceso y la comprensión de la información.
- **Creación de Reportes y Notificación a Servicios:** Ofrece la posibilidad de crear reportes y notificar a los servicios de su comunidad y ciudad, permitiendo una comunicación directa y eficiente con las autoridades y servicios relevantes.
- **Opciones de Reporte Anónimo:** Brinda la opción de reportar de forma anónima, si así lo desea, para que pueda contribuir a la seguridad de su comunidad sin compartir su identidad.
- **Añadir Información Adicional a los Reportes:** Permite enriquecer los reportes con texto, fotos, videos y comentarios adicionales, proporcionando contexto y detalles que faciliten una respuesta adecuada.
- **Localización Automática y Ajuste Manual:** La ubicación del incidente se detecta automáticamente, con la opción de ajustar manualmente para mayor precisión, asegurando que los reportes sean exactos y localizables.
- **Notificaciones de Reportes Cercanos:** Reciba alertas sobre reportes de la comunidad cerca de su hogar, manteniéndose informado sobre situaciones relevantes en su área.
- **Alertas y Notificaciones de Autoridades Locales:** Permite recibir notificaciones directas de las autoridades locales y servicios de la ciudad, manteniéndolo al tanto de situaciones importantes y mensajes oficiales en su comunidad.



Cámaras SOSAFE

SOSAFE ofrece a los ciudadanos la posibilidad de integrar cámaras de seguridad en sus hogares, conectadas a la única red comunitaria en Chile que colabora con autoridades locales. A través de estas cámaras, los usuarios pueden monitorear su entorno en tiempo real, recibir alertas automáticas de detección de movimiento y reportar incidentes de manera ágil y eficaz.

Funcionalidades de las Cámaras para los Ciudadanos

- **Monitoreo en Tiempo Real:** Las cámaras permiten a los ciudadanos visualizar en directo lo que sucede en su hogar, fortaleciendo el sentido de seguridad y control en su propio entorno.
- **Notificaciones de Movimiento:** Los usuarios reciben alertas instantáneas cuando las cámaras detectan algún movimiento, lo que permite una rápida reacción en caso de actividad sospechosa.
- **Creación de reportes de emergencia:** Ante la detección de un incidente, los usuarios pueden generar un reporte de “Emergencia de cámara”, notificando tanto a las autoridades conectadas como a la comunidad.

Apoyo Comunitario y Seguridad Colectiva

SOSAFE empodera a los ciudadanos para que participen activamente en la seguridad de su comunidad. A través de los reportes, los usuarios tienen la posibilidad de compartir imágenes y videos en tiempo real con vecinos y autoridades, permitiendo una colaboración directa entre los residentes y las entidades públicas de seguridad.

Con el respaldo de SOSAFE, los ciudadanos pueden unirse para crear un entorno más seguro, donde **cada hogar se convierte en un punto de vigilancia activo**. Esta red colaborativa facilita que las autoridades tengan acceso a información visual en los reportes, mejorando la calidad de atención y respuesta ante incidentes, y **asegurando que la seguridad comunitaria sea un esfuerzo compartido entre vecinos y autoridades**.



Beneficios de SOSAFE Premium

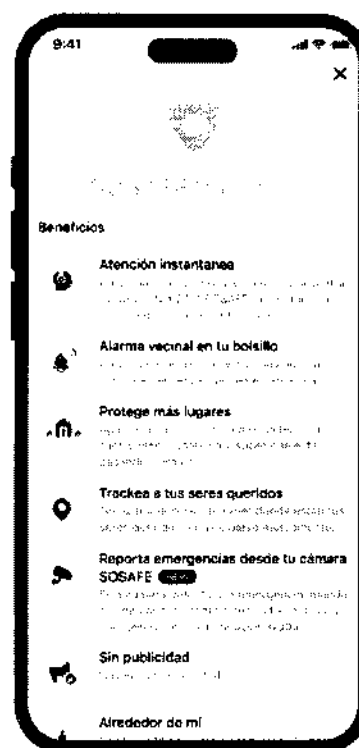
En SOSAFE estamos comprometidos con la seguridad de los ciudadanos, ofreciendo nuestra aplicación comunitaria de manera gratuita para facilitar la participación ciudadana y la gestión de incidentes. Sin embargo, para quienes buscan expandir sus capacidades de seguridad y conexión, **SOSAFE Premium** ofrece funcionalidades avanzadas que mejoran la red de protección y brindan una respuesta aún más eficiente en beneficio de la comunidad.

SOSAFE Premium está diseñado para fortalecer la participación ciudadana y aumentar la sensación de seguridad en el entorno local. A continuación, se detallan los beneficios adicionales que ofrece:

- **Proteger más lugares:** Los usuarios pueden agregar direcciones adicionales para ampliar su red de seguridad, como colegios de sus hijos, lugares de trabajo y hogares de familiares. De esta manera, estarán informados de incidentes que ocurren cerca de estos puntos importantes.
- **Alrededor de mí:** Permite a los usuarios recibir alertas en tiempo real de incidentes a medida que se desplazan por la ciudad, asegurando que estén informados y puedan tomar precauciones.

- **Atención instantánea:** Ante una emergencia, el usuario puede solicitar ayuda y la central de seguridad 24/7 SOSAFE lo contactará de inmediato en todo el país.
- **Track de sus seres queridos:** Los usuarios podrán tener la tranquilidad de saber dónde están sus seres queridos para cuidarse mutuamente. Les permitirá coordinarse en situaciones de emergencia y estar al tanto de incidentes cercanos.
- **Alerta vecinal:** Los teléfonos de la comunidad se convierten en un canal de alerta ante una emergencia. Al activarla, hará sonar los celulares de los vecinos, facilitando una respuesta rápida y colectiva.
- **Reportar Emergencias desde la Cámara SOSAFE:** Con la suscripción a SOSAFE Premium, los usuarios pueden agregar múltiples cámaras y reportar videos completos, en lugar de solo imágenes (como se permite sin membresía). Estas cámaras mejoran significativamente la capacidad de respuesta en incidentes, proporcionando evidencia visual clave y permitiendo una intervención rápida y eficaz.

Con **SOSAFE y SOSAFE Premium**, cada ciudadano en nuestra red comunitaria se convierte en un elemento clave de una red de seguridad colaborativa. La posibilidad de compartir información en tiempo real, recibir alertas específicas y contar con soporte visual de las cámaras, permite a cada usuario estar alerta sobre lo que sucede a su alrededor y a su comunidad. A través de estas herramientas, **SOSAFE no solo potencia la seguridad individual, sino que contribuye a una vigilancia comunitaria más efectiva**, donde cada incidente recibe una respuesta inmediata y cada vecino se convierte en un aliado en la seguridad de su entorno.



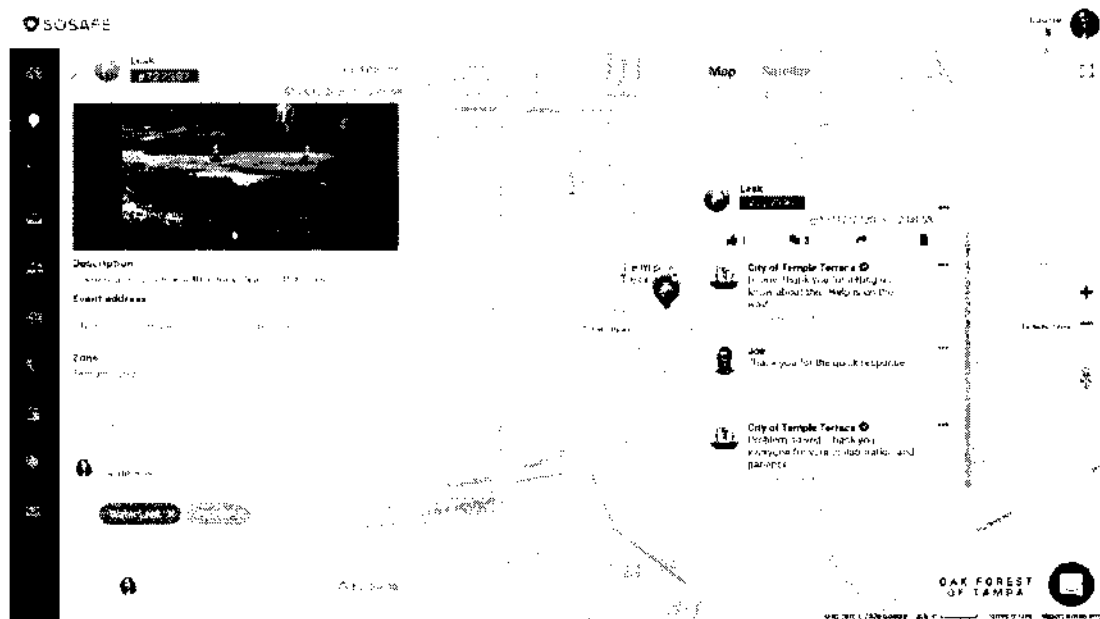
Portal SOSAFE



Portal SOSAFE

El **Portal SOSAFE** es una plataforma web centralizada que actúa como un sistema CAD (Computer Aided Dispatch), diseñado para gestionar y monitorear todos los incidentes y reportes relacionados con la seguridad y emergencias de la comunidad.

Este portal no solo recibe los reportes creados por los ciudadanos a través de la **Aplicación Comunitaria SOSAFE**, sino que también permite a las entidades crear nuevos reportes directamente en el sistema y centralizar en un solo lugar todos los eventos recibidos desde diversas fuentes, como llamadas telefónicas, radios, correos electrónicos u otros sistemas externos.



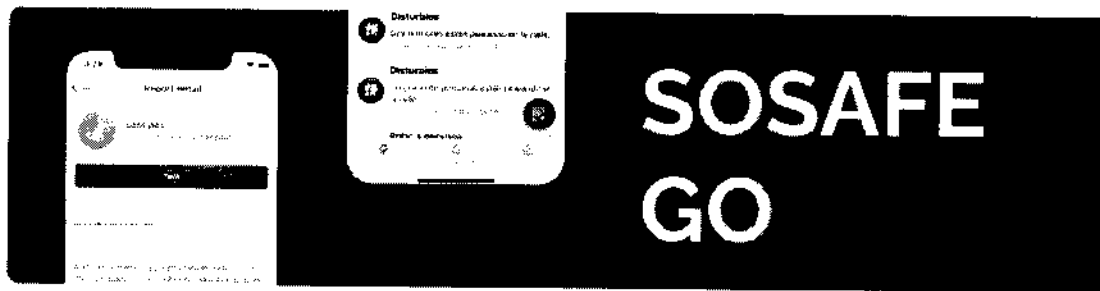
Con el Portal SOSAFE, las autoridades municipales, los departamentos de seguridad y otros equipos de respuesta pueden coordinar y organizar sus acciones de manera efectiva. Este Portal permite llevar a cabo un seguimiento exhaustivo de cada incidente, desde su inicio hasta su resolución.

Las características clave incluyen:

- **Asignación y despacho de incidentes:** El sistema CAD del portal permite asignar y despachar los reportes a operadores específicos en terreno, facilitando una respuesta organizada y oportuna ante cada situación.
- **Creación y administración de reportes:** Los operadores pueden generar reportes nuevos en el Portal, lo que permite registrar eventos que se hayan reportado a través de otros canales y así centralizar toda la información en una única plataforma.
- **Integración de múltiples fuentes de eventos:** El Portal SOSAFE se integra con diversas plataformas y sistemas, como sistemas telefónicos, correos, y bases de datos externas, para canalizar cualquier incidente reportado hacia el mismo centro de gestión. Esta capacidad de integración facilita la centralización de los eventos que debe manejar la municipalidad y asegura que ninguna alerta o reporte se pierda.
- **Trazabilidad y transparencia:** Cada incidente queda registrado con todos sus detalles y actualizaciones, permitiendo a los administradores y operadores realizar un seguimiento detallado de su evolución, las intervenciones realizadas y la respuesta final proporcionada.
- **Análisis y generación de estadísticas:** El Portal ofrece herramientas avanzadas de análisis, incluyendo mapas de calor y reportes estadísticos, que permiten identificar patrones de incidentes, detectar áreas de riesgo y apoyar en la planificación de estrategias de prevención.
- **Gestión de roles y accesos:** El sistema permite configurar distintos niveles de acceso para operadores y administradores, asegurando que cada usuario tenga acceso a la información y herramientas pertinentes según su rol.

El **Portal SOSAFE** constituye el núcleo de la gestión de incidentes, consolidando la comunicación en tiempo real entre ciudadanos, operadores y autoridades. Este sistema integral permite visualizar y gestionar de forma eficiente todos los reportes generados dentro de la comunidad, mejorando la trazabilidad y la transparencia en la resolución de cada evento, así como facilitando la coordinación entre equipos para una intervención ágil y efectiva.

SOSAFE GO

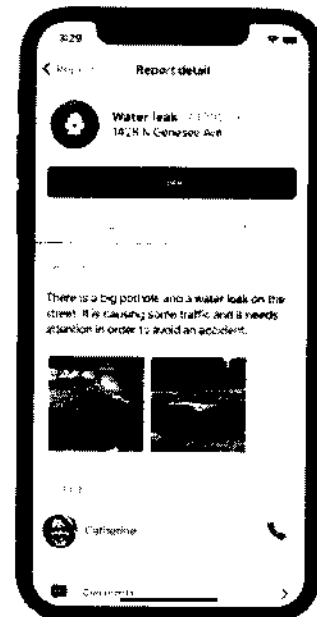


Es una aplicación móvil diseñada para el personal operativo que trabaja en terreno, como personal de seguridad, inspectores y otros operadores municipales. Esta aplicación facilita el seguimiento y actualización de los reportes en tiempo real, permitiendo una intervención oportuna.

Con SOSAFE GO, los operadores pueden recibir y gestionar asignaciones directamente proporcionadas desde el Portal SOSAFE, así como realizar actualizaciones instantáneas sobre el estado de cada incidente.

Las características clave incluyen:

- Recibo y actualización de reportes:** Los operadores pueden revisar los detalles de cada incidente asignado, como ubicación, descripción y multimedia agregada en el reporte. Una vez en el lugar, pueden agregar información adicional, comentarios y fotos, o actualizar el estado del reporte.
- Geolocalización y rutas optimizadas:** La aplicación utiliza la tecnología GPS para mostrar la ubicación exacta del incidente y trazar rutas optimizadas, ayudando a los operadores a llegar rápidamente al lugar del evento.
- Coordinación en tiempo real:** Permite a los operadores comunicar actualizaciones al equipo de monitoreo y a otros operadores en terreno.
- Notificaciones y alertas:** Los operadores reciben notificaciones en tiempo real sobre nuevas asignaciones y cambios en el estado de los reportes, lo que asegura una respuesta rápida y organizada.



SOSAFE GO es fundamental para el trabajo en terreno, pues ofrece al personal en campo una herramienta ágil y práctica para gestionar los reportes directamente en el lugar de los hechos, manteniendo al equipo de respuesta siempre informado y mejorando la coordinación entre el personal y el centro de operaciones.

¿Por qué SOSAFE es la mejor opción en el mercado?



Comunidad Activa: Más de 1.5 millones de usuarios contribuyen con información en tiempo real, actuando como una red inteligente de alertas que mejora la respuesta ante incidentes.

Colaboración Comunitaria: La interacción entre usuarios fortalece la colaboración para construir comunidades más seguras.

Base de Datos Consolidada: Toda la información generada por los usuarios se almacena en el Portal SOSAFE, permitiendo análisis y estadísticas confiables para una toma de decisiones.

Diversidad de Reportes: Con más de 20 categorías de reportes, SOSAFE permite una clasificación clara de incidentes, conectando a los usuarios con las instituciones pertinentes para cada situación.

Cobertura Nacional: Trabajamos transversalmente con más de 30 servicios comunales en todo el país, brindando soporte sin fronteras a sus usuarios.

Alianzas institucionales: Colabora directamente con Seguridad Ciudadana, Carabineros de Chile, Bomberos y Fiscalía, entre otras instituciones públicas y privadas.

Soporte 24/7: SOSAFE opera un call center disponible las 24 horas, apoyando la derivación de reportes a los servicios públicos y brindando soporte constante a usuarios y entidades oficiales.

Sistema CAD Integrado: Consolida toda la información en un solo sistema, permitiendo estadísticas centralizadas, georreferenciadas y la importación de datos históricos.

Canal de Comunicación Ágil y Rápido: SOSAFE permite reportar eventos de manera más rápida y eficiente que una llamada telefónica, eliminando listas de espera y priorizando incidentes directamente en la aplicación para una atención inmediata.

Comunidad activa y comprometida: Más de 100,000 usuarios activos diariamente generan reportes e interactúan en la Aplicación Comunitaria SOSAFE, manteniendo a la comunidad alerta y activa.



Reducción de Delitos No Denunciados o Registrados

Oficialmente: SOSAFE facilita que los ciudadanos reporten incidentes que antes podrían haber quedado sin registrar. Al aumentar la visibilidad de estos incidentes, se mejora la capacidad de respuesta promoviendo un entorno más seguro y vigilado.

Desarrollo Continuo y Cercano: Contamos con un equipo comprometido que trabaja día a día para actualizar y mejorar la plataforma, escuchando activamente el feedback y las necesidades de nuestros clientes, para que SOSAFE evolucione junto a su comunidad.

Características del ecosistema SOSAFE

Características técnicas

El ecosistema SOSAFE está diseñado como un servicio SaaS (Software as a Service), ofreciendo un funcionamiento continuo y eficiente que permite a las autoridades gestionar incidentes desde cualquier lugar con acceso a internet.

Este enfoque SaaS facilita la escalabilidad, el mantenimiento y las actualizaciones automáticas del sistema, asegurando siempre su disponibilidad y funcionalidad.

Para asegurar el funcionamiento eficiente y fluido del ecosistema SOSAFE, es fundamental contar con los siguientes requisitos técnicos:

Requisitos de Hardware y Software

Conexión a Internet

El ecosistema SOSAFE se basa en una comunicación constante entre sus plataformas, las cuales requieren una conexión estable a internet para operar correctamente. Esto es indispensable tanto para los ciudadanos, quienes reportan incidentes mediante la Aplicación Comunitaria SOSAFE, como para las autoridades, quienes monitorean y gestionan los incidentes a través del Portal SOSAFE y SOSAFE GO. La conexión a internet permite una transmisión en tiempo real de los datos, garantizando que la información esté siempre actualizada y accesible en todas las plataformas de SOSAFE.

Requisitos de hardware

Móviles

- Dispositivos Compatibles: Smartphones y tablets con sistemas operativos actualizados.
- Espacio de Almacenamiento Disponible: Al menos 120 MB para la instalación y uso de la aplicación.
- Activación de GPS: Para funciones de geolocalización en tiempo real, es necesario que el GPS del dispositivo esté activado.

Computadoras

- Memoria RAM: Al menos 4 GB para un rendimiento óptimo.
- Procesador: Mínimo de 2.8 GHz para asegurar que el Portal SOSAFE funcione sin interrupciones.
- Almacenamiento Disponible: 5 GB de espacio libre en disco para almacenamiento de datos temporales y caché.

- **Periféricos:** Se recomienda disponer de un mouse y teclado para una navegación y gestión de reportes más eficiente, así como de bocinas para aprovechar el sistema de alarma sonora del Portal SOSAFE.

Compatibilidad de Navegador y Sistema Operativo

SOSAFE es compatible con los sistemas operativos y navegadores más comunes y actualizados del mercado, lo que asegura que tanto el Portal SOSAFE como las aplicaciones móviles se ejecuten correctamente y sin contratiempos.

- **Navegadores Compatibles:** Google Chrome (recomendado), Firefox, Microsoft Edge. Se recomienda utilizar siempre la última versión del navegador para una mejor experiencia.
- **Sistemas Operativos para Computadoras:**
 - Windows: Compatible con versiones de Windows 10 y superiores.
 - macOS: Compatible con versiones de macOS 13 (Ventura) y superiores.
- **Sistemas Operativos para Móviles:**
 - Android: Compatible con Android 11 o superior.
 - iOS: Compatible con iOS 15 o superior.

Servicio de alojamiento y respaldo de la plataforma

Nuestro servicio de almacenamiento está localizado en los servidores de AWS (Amazon Web Services). Con respecto a los respaldos de la plataforma dentro de nuestros protocolos se encuentran las actividades y tareas de realizar respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales que impidan la pérdida de datos relevantes.

El acceso a la base de datos es limitado y custodiado, por eso desarrollamos toda una infraestructura de prueba que es copia fidedigna del ambiente de producción, es este ambiente de prueba el que se da acceso a clientes y empleados al momento de realizar cualquier integración, desarrollo o mejora.

Plan de recuperación de desastres

Como empresa de tecnología SOSAFE cuenta con su DRP (Disaster Recovery Plan) todo esto para ayudar a resolver la pérdida de datos y recuperar la funcionalidad del sistema para que pueda funcionar después de un incidente técnico. Hay que recalcar que nuestra infraestructura principal es arrendada, tenemos nuestros servidores en Amazon Services y trabajamos con los mapas de google. En el siguiente link podrán chequear el documento [DRP SOSAFE](#).

Seguridad y privacidad

La seguridad para la transferencia de datos se realiza bajo capa segura con certificado SSL (Certificate Authority G2) en todos los puntos de visualización y tratamiento de dichos datos. Para efectos del Reglamento Europeo de Protección

de Datos Personales (GDPR, por sus siglas en inglés), la base de nuestro tratamiento es la prestación de un servicio.

Datos recopilados por el usuario

En SOSAFE cuidamos y protegemos los datos personales de los usuarios. Por lo tanto, minimizamos nuestro procesamiento solicitando la cantidad mínima de datos necesarios para el registro de cuentas.

Hemos decidido adherirnos a la normativa de privacidad más estricta del mundo, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante "GDPR") de la Unión Europea; por lo tanto, los usuarios tienen derecho a revisar los datos personales que recopilamos sobre ellos y solicitarnos que los eliminemos o eliminemos permanentemente su cuenta. Nuestro software no realiza ningún tipo de seguimiento pasivo y no obtiene ninguna información de su dispositivo que no esté relacionada con el uso de la aplicación.

SOSAFE nunca divulgará la información de sus usuarios en forma distinta a la expresada en nuestra Política de Privacidad, salvo requerimiento de autoridad competente y de conformidad con la Ley. El propósito y la base de nuestro procesamiento de datos personales es el cumplimiento de un servicio que consiste en la funcionalidad de la aplicación móvil SOSAFE, la aplicación móvil SOSAFE GO y el Portal SOSAFE bajo la protección del artículo 6 letra b del GDPR.

La Política de privacidad de nuestra empresa explica en detalle qué información recopilamos y cómo la usamos. La Política de Privacidad de SOSAFE se puede encontrar aquí: <https://www.sosafeapp.com/privacy>.

Tecnologías utilizadas

Dentro de las tecnologías utilizadas por la compañía se encuentran:

- Arquitectura Serverless, lo que hace que usemos varios tipos de lenguaje de programación Node 12 JS, Python y PHP.
- Somos cloud native, todos nuestros servicios corren en la nube.
- Utilizamos GOOGLE ANALYTICS y FIREBASE para obtener información estadística anónima sobre la navegación de nuestro sitio web que generalmente incluye su ubicación y algunos datos de su navegador de acuerdo con la política de Google. La finalidad de este tratamiento de datos es registrar las métricas de visita y usabilidad de nuestra web. Esta información se obtiene a través de Cookies y requiere su consentimiento previo y expreso para su instalación.
- Almacenamos y procesamos nuestros datos en AMAZON WEB SERVICES. Por lo tanto, toda la información que usted introduce o utiliza SOSAFE es transferida a ellos. Ellos no tienen acceso directo a estos datos y esta información es de nuestro uso exclusivo. AMAZON tiene un cumplimiento

adicional con el cuidado de sus datos personales a través de normas corporativas vinculantes.

- Utilizamos AMPLITUDE para medir la actividad de uso de nuestros usuarios con la aplicación y el flujo de sus acciones. La finalidad de esta transmisión es registrar fallos y datos de usabilidad de nuestro software para ofrecer una mejor experiencia de usuario.
- Utilizamos FRESHDESK para nuestro chat web. No pueden acceder a tu información de contacto ni al contenido de tus conversaciones, que solo son accesibles y vistas por nosotros.
- Utilizamos MAILCHIMP y MANDRILL para tener una analítica de nuestros correos electrónicos y boletines. Ellos no tienen acceso directo a estos datos y esta información es de nuestro uso exclusivo.
- Utilizamos PUSHER para la comunicación en tiempo real de nuestra plataforma. Esta información es de uso exclusivo nuestro.
- Utilizamos REDIS como base de datos de configuración. Ellos no tienen acceso directo a estos datos y esta información es de uso exclusivo nuestro.
- Utilizamos SLACK para nuestras comunicaciones internas, donde a veces se transmiten datos desde cualquiera de los otros servicios que utilizamos. SLACK cumple con el RGPD mediante la certificación Privacy Shield y el uso de cláusulas contractuales estándar para la protección de datos personales.
- Utilizamos HUBSPOT como plataforma para gestionar la información comercial de nuestros clientes. Le enviamos la información que nos proporciona en los formularios de descarga de documentos de nuestra web o los que utiliza para obtener información comercial.

Características funcionales

Información continua y en tiempo real

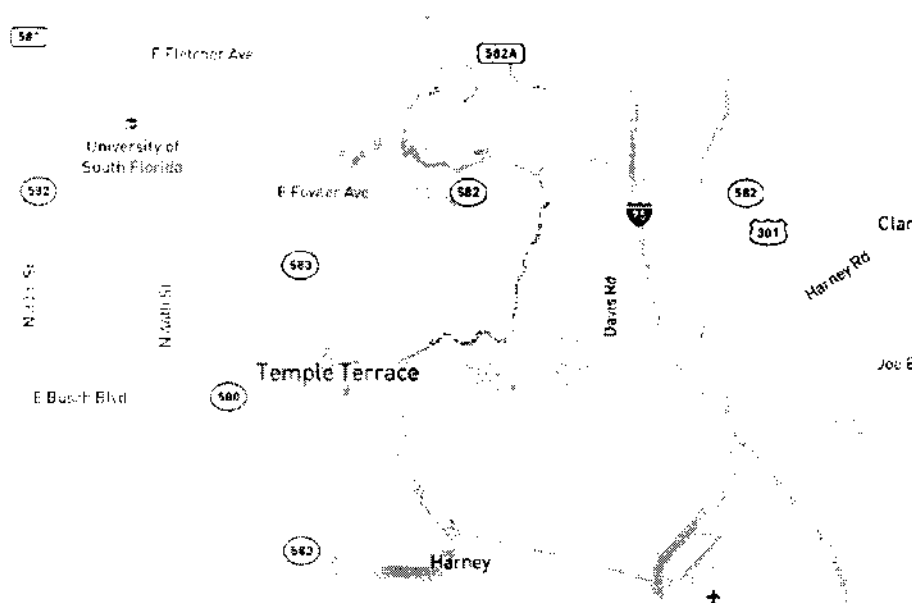
El ecosistema SOSAFE proporciona herramientas que permiten un monitoreo continuo y en tiempo real de cada incidente reportado dentro del territorio de cobertura. Esta funcionalidad es esencial ya que permite visualizar y actualizar cada detalle del incidente mientras se desarrolla.

Georeferencia

La función de georreferenciación y geocercas en el ecosistema SOSAFE permite definir y delimitar de forma precisa el territorio en el que se recibirán los reportes generados por los usuarios de la aplicación. Este territorio, conocido como "territorio de cobertura", se establece a través de la creación de polígonos o geocercas, configurados según los límites que cada cliente requiera. Estas geocercas permiten que los operadores del **Portal SOSAFE** reciban las alertas generadas en la **Aplicación Comunitaria SOSAFE** dentro de los límites designados.

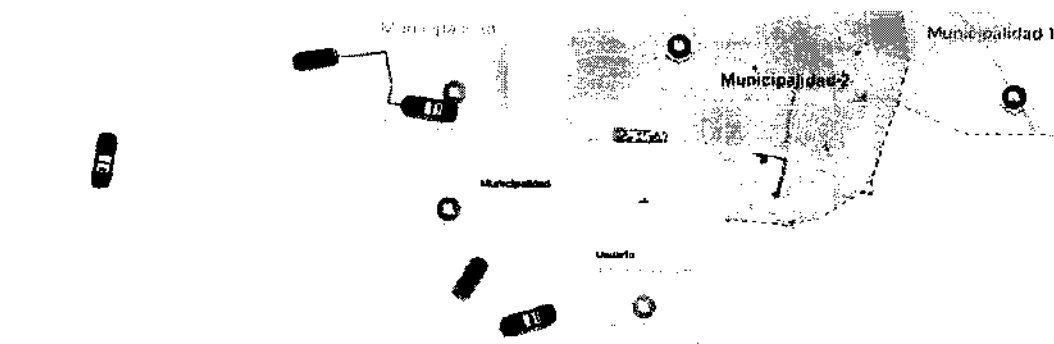
SOSAFE utiliza esta tecnología de geocercas para indicar y gestionar los límites territoriales de cada comuna o zona de trabajo, con la posibilidad de dividir estas áreas en sub-zonas, denominadas cuadrantes o cuadrículas, lo que facilita una segmentación detallada del territorio. Estas sub-zonas pueden configurarse y ajustarse de acuerdo con las necesidades específicas del cliente, permitiendo una organización eficaz de los recursos y una respuesta más rápida a los incidentes reportados en áreas críticas.

Además, la plataforma permite asignar automáticamente usuarios o equipos específicos a determinadas zonas, lo que optimiza la gestión de los requerimientos. Con esta asignación automática, los reportes generados en una zona específica pueden ser canalizados directamente a los operadores o equipos designados para esa área, garantizando una cobertura eficiente y una respuesta ágil. La georreferenciación asegura que la ubicación precisa de cada incidente o inspección quede registrada.



Ubicación en Tiempo Real del Equipo en Terreno

Esta funcionalidad, conocida también como “Flota”, permite compartir en tiempo real la ubicación del personal en terreno desde **SOSAFE GO** al Portal **SOSAFE** fue diseñada para optimizar la asignación de incidentes, esta herramienta asegura que los reportes se envíen al operador más cercano, mejorando así la rapidez y efectividad de la respuesta en campo. Esta funcionalidad es fundamental para gestionar de manera dinámica la posición y disponibilidad de los operadores, facilitando la coordinación en tiempo real entre la central y el personal en terreno.



Reportería en el ecosistema SOSAFE

SOSAFE está diseñado para mejorar la gestión de la seguridad pública y ciudadana, abarcando desde la creación de reportes hasta la colaboración en tiempo real. Con herramientas avanzadas para la identificación de riesgos y la respuesta a emergencias, SOSAFE permite a los operadores municipales coordinarse de manera eficaz, optimizando los recursos y promoviendo un entorno más seguro y conectado para la comunidad.

Botonera SOSAFE: Tipos de reportes

Con SOSAFE, los clientes tienen la flexibilidad de definir los tipos de reportes según sus necesidades. Pueden seleccionar entre los tipos de reportes disponibles en nuestro catálogo o solicitar la creación de un reporte personalizado adaptado a sus necesidades específicas.

Los reportes en SOSAFE están organizados en dos categorías principales:

Seguridad: En esta categoría se incluyen los reportes críticos de emergencia, conocidos como el ABC de emergencias: Emergencia de seguridad, Emergencia de bomberos y Emergencia de ambulancia. Estos reportes funcionan como botones de pánico, enviándose automáticamente con solo presionarlos y sin requerir una descripción adicional. Además, se encuentran reportes de seguridad general que necesitan atención directa de una central, como robos, accidentes, actividad sospechosa, drogas, violencia intrafamiliar (VIF), acoso sexual, entre otros.

Tipos de Reporte Seguridad



Ciudad: Esta categoría abarca reportes de carácter menos urgente, que pueden gestionarse en horarios de oficina y son atendidos por otros departamentos. Incluye temas como graffiti, alumbrado público en mal estado, ruidos molestos, equipamiento urbano dañado, y basura. También incorpora reportes que fomentan la interacción comunitaria sin notificar a ninguna entidad, tales como avisos comunitarios, buenas acciones y mascotas perdidas.

Tipos de Reporte Ciudad



Tenemos tecnologías ágiles para creación de pines personalizados, siempre siguiendo nuestra plantilla de diseño, estos deben ir alineados con el proyecto de

la compañía y con el estudio de la comunidad, además poseemos una lista de reportes adaptados a la vertical privada, por ejemplo la minería.

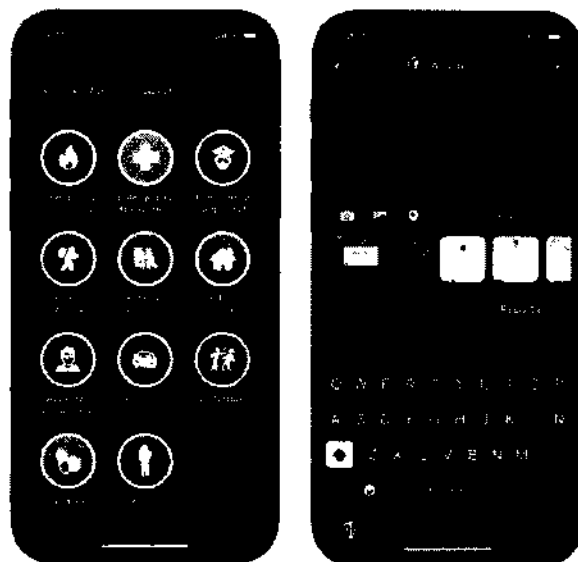
Privacidad de los reportes

Los reportes en SOSAFE pueden configurarse como **públicos** o **privados**, permitiendo a los usuarios controlar quién puede ver la información compartida. En general, los reportes son **no anónimos** y **visibles en el mapa** de la aplicación SOSAFE, lo que facilita su acceso tanto a la comunidad como a las autoridades. Sin embargo, para incidentes de carácter sensible, como reportes relacionados con **drogas**, **violencia intrafamiliar (VIF)** y **acoso sexual**, la configuración predeterminada es **privada** y **no visible en el mapa**, limitando el acceso únicamente a las autoridades competentes.

Reportería en la Aplicación Comunitaria SOSAFE

La **Aplicación Comunitaria SOSAFE** permite a los ciudadanos reportar incidentes, controlar la privacidad de sus reportes y recibir notificaciones de incidentes cercanos. Con visualización en mapa y lista, la aplicación facilita una navegación clara, promoviendo la colaboración entre vecinos y entidades para un entorno más seguro.

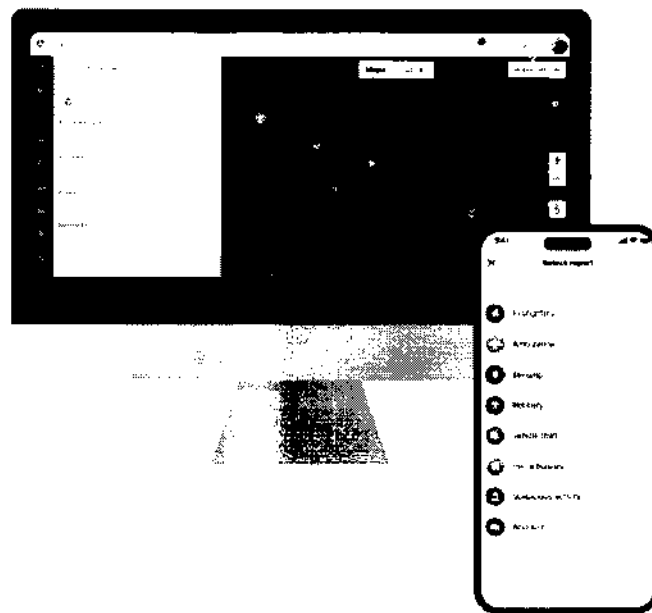
Las características principales de la reportería en la Aplicación Comunitaria SOSAFE son:



- **Creación de Reportes:** Los ciudadanos pueden reportar incidentes como robos, accidentes, problemas de infraestructura y otros eventos relevantes. Estos reportes son visibles para la comunidad y las autoridades, según la configuración de privacidad seleccionada por el usuario.
- **Opciones de Privacidad y Visibilidad:** Los ciudadanos pueden elegir enviar reportes de manera anónima y optar por que su reporte sea privado (visible solo para las autoridades) o no visible en el mapa. Estos ajustes son especialmente útiles en incidentes sensibles, como violencia intrafamiliar o acoso callejero.

- **Notificaciones a los Usuarios:** Los usuarios de la aplicación reciben notificaciones sobre incidentes en su área, lo que fomenta la participación comunitaria y permite que los ciudadanos se mantengan informados sobre incidentes cercanos.
- **Interacción Comunitaria:** Aunque no pueden gestionar los reportes como los operadores, los usuarios pueden interactuar a través de comentarios en los reportes públicos, promoviendo así la colaboración entre vecinos.
- **Visualización en Modo Mapa o Modo Lista:** Los reportes pueden visualizarse en un mapa, lo que facilita la localización geográfica de los incidentes, o en modo lista, donde se detallan características como tipo de reporte, fecha y ubicación.

Reportería en el Portal SOSAFE y SOSAFE GO



Creación de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO

El **Portal SOSAFE** y la aplicación **SOSAFE GO** permiten a los operadores crear y gestionar reportes centralizados para incidentes recibidos a través de diversos canales de comunicación, como llamadas telefónicas, radios o correos electrónicos.

Para la creación del reporte contamos con campos específicos como:

Fuente: Indica el origen del incidente (teléfono, radio, correo).

Descripción: Detalles específicos del incidente.

Fecha límite: Fecha límite para resolver el incidente.

Dirección: Ubicación exacta del incidente.

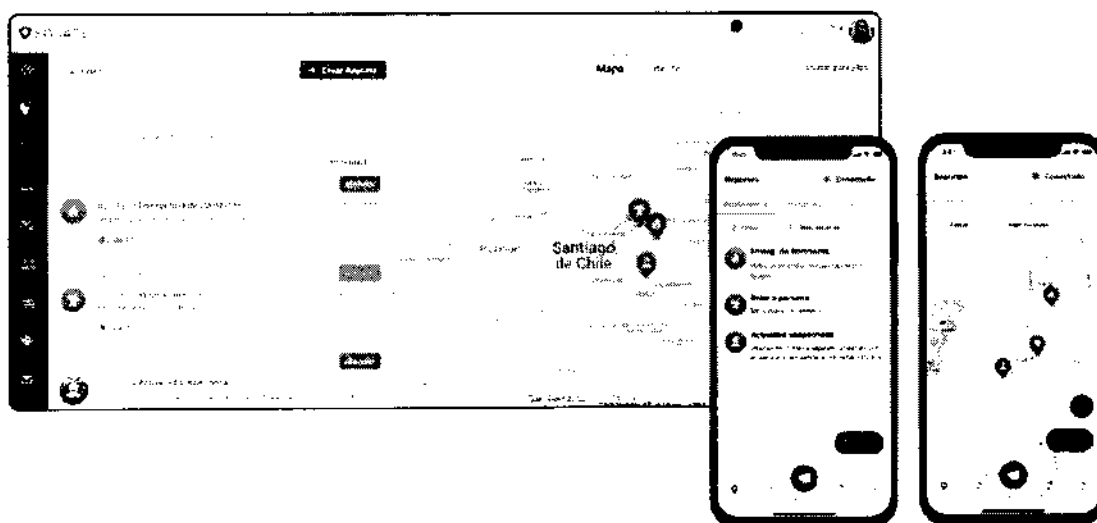
Tipo de Reporte: Clasificación del incidente (seguridad, ciudad, emergencia).

Estos campos permiten registrar el origen, detalles, ubicación y categoría de cada incidente, manteniendo la data ordenada y facilitando un análisis completo y trazable de la información.

Visualización de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO

En el **Portal SOSAFE** y la **aplicación SOSAFE GO**, los reportes pueden visualizarse de manera flexible para adaptarse a las necesidades de cada usuario. Las opciones de visualización incluyen un mapa georreferenciado y una lista detallada, lo que permite una identificación precisa de los incidentes y facilita la gestión de múltiples reportes de forma rápida y ordenada.

- **Modo Mapa:** Los reportes se presentan en un mapa, permitiendo una visualización geográfica precisa de los incidentes. Este modo facilita la identificación de áreas de interés y la comprensión de la distribución espacial de los reportes.
- **Modo Lista:** Los reportes pueden visualizarse en un formato de lista, que permite a los usuarios revisar múltiples incidentes de manera rápida y ordenada. Cada entrada muestra detalles clave como tipo, fecha, estado y ubicación del reporte, con opciones para búsqueda y filtrado específicos.



Gestión de reportes en Portal SOSAFE y aplicación SOSAFE GO

Una vez creados, los reportes en el ecosistema SOSAFE pueden asignarse al equipo, persona o departamento responsable de su atención. Desde el Portal SOSAFE y la aplicación SOSAFE GO, los operadores y administradores pueden monitorear cada incidente en tiempo real, asegurando una respuesta oportuna y un manejo eficiente del personal.

Durante la gestión de cada reporte, se dispone de datos esenciales que garantizan un manejo preciso y eficaz de la información. Estos datos incluyen:

- **Descripción:** Detalles específicos del incidente.
- **Ubicación Geográfica:** Coordenadas o dirección exacta del incidente.
- **Fecha Límite de Resolución:** Tiempo máximo establecido para la resolución del reporte.
- **Prioridad:** Nivel de urgencia asignado al incidente.
- **Tipo de Reporte:** Clasificación del incidente (seguridad, infraestructura, emergencia, etc.).

Estados de los Reportes

Los reportes pasan por tres estados principales que reflejan su progreso en el flujo de atención:

- **Pendiente:** Estado inicial, el reporte ha sido registrado pero aún no se ha comenzado su atención.
- **En Progreso:** El reporte ha sido asignado y está siendo gestionado activamente.
- **Cerrado:** El incidente ha sido resuelto y el reporte se da por concluido.
- **Observación:** Estado que permite visualizar reportes que no requieren acción inmediata, manteniendo la información disponible sin intervenir en el flujo activo de atención.

Módulo de Triage y Asignación de Prioridades

El **Módulo de Triage** permite a los operadores ordenar los reportes por niveles de prioridad —**alto, medio o bajo**— y establecer tiempos máximos de atención para cada tipo de incidente. Esta clasificación garantiza que los incidentes más urgentes se atiendan primero, optimizando la respuesta y mejorando la eficacia en la resolución de emergencias y otros reportes de alta relevancia.

Reportes	Reportes		Prioridad		Tiempo de atención	
	Nombre	Estado	Etiqueta	Asignado a	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Reportes Reportes	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...
	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...
	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...
	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...	Reporte de...

Uso de Etiquetas para Clasificación

El sistema de **etiquetas** permite clasificar y filtrar los reportes de forma flexible. Las etiquetas destacan incidentes específicos, como aquellos de alta prioridad o aquellos con un resultado exitoso, marcados con la etiqueta **"Éxito"**. Esta función facilita la identificación de reportes relevantes y ayuda a los operadores a localizar y gestionar casos de interés rápidamente.

Opciones de filtrado y ordenamiento

SOSAFE ofrece una variedad de opciones de filtrado y ordenamiento para mantener una gestión ordenada de todos los reportes. Los reportes pueden organizarse según criterios como:

- **Prioridad:** Ordenar por nivel de urgencia.
- **Antigüedad:** Visualizar los reportes de acuerdo con el tiempo transcurrido desde su creación.
- **Fecha de Vencimiento:** Establecer la urgencia basada en el tiempo máximo asignado para la resolución.
- **Relevancia:** Resaltar reportes críticos o de mayor impacto.

Estas herramientas de organización permiten a los operadores tener un control total sobre el flujo de incidentes, priorizando los reportes de forma estratégica para ofrecer una respuesta más rápida y eficaz en beneficio de la comunidad.

Asignación de Responsables y Seguidores en la Gestión de Reportes

El **ecosistema SOSAFE** permite una gestión avanzada de equipos de trabajo y una asignación eficiente de responsables y seguidores para cada reporte, asegurando que los incidentes sean atendidos de manera precisa y colaborativa. Esta funcionalidad es especialmente útil para municipalidades y entidades públicas que necesitan coordinar múltiples departamentos y áreas de especialización.

Creación y Configuración de Equipos de Trabajo Personalizados

SOSAFE permite crear **equipos de trabajo personalizados** que se ajustan a las necesidades específicas de cada entidad. Los equipos pueden configurarse según departamentos, sectores o áreas de especialización, garantizando una asignación lógica de incidentes y una organización eficiente de los reportes, por ejemplo si cada equipo tiene tipos específicos de reportes y áreas geográficas asignadas, facilita una respuesta óptima a cada incidente.

Asignación Inteligente de Reportes e Inspecciones

Una vez configurados, los equipos reciben **asignaciones automáticas** de reportes e inspecciones de acuerdo con su competencia y área geográfica. Por ejemplo, un reporte de fuga de agua puede asignarse directamente al equipo de Obras Sanitarias, mientras que un incidente relacionado con un corte de energía se dirige a una empresa de servicios públicos. Esta asignación automática garantiza que los reportes lleguen al equipo adecuado, optimizando tiempos de respuesta y recursos municipales.

Los operadores en la central pueden gestionar los reportes de acuerdo con su área de trabajo, mientras que el personal en terreno recibe automáticamente los reportes correspondientes a su zona de cobertura o proximidad al incidente, asegurando que cada incidente sea atendido por el personal más cercano y adecuado.

Cada reporte puede ser asignado a un **usuario o equipo específico** como responsable principal de su resolución. Este **Usuario Asignado** tiene la tarea de gestionar el incidente, asegurando claridad en la responsabilidad y un seguimiento efectivo.

Además, la funcionalidad de **Seguidores** permite que otros equipos o individuos se asocien a un reporte para recibir actualizaciones y colaborar en la resolución del incidente. Los seguidores pueden acceder a la información clave del reporte y participar en su gestión mediante notas internas y comentarios, promoviendo un enfoque colaborativo que fortalece la eficiencia de la respuesta.

Filtro de Reportes Relevantes (Reportes Asignados a Mí)

La opción **Reportes Asignados a Mí** permite a los usuarios ver únicamente los reportes pertinentes a su rol o equipo, garantizando que los operadores se concentren en los incidentes asignados, mejorando la eficiencia en la atención y el enfoque en los casos prioritarios.

Comentarios Públicos en la Gestión de Reportes

Los **comentarios públicos** en SOSAFE están diseñados para facilitar la interacción entre los operadores y la comunidad a través de la **Aplicación Comunitaria SOSAFE**. Los ciudadanos pueden recibir actualizaciones, aportar detalles

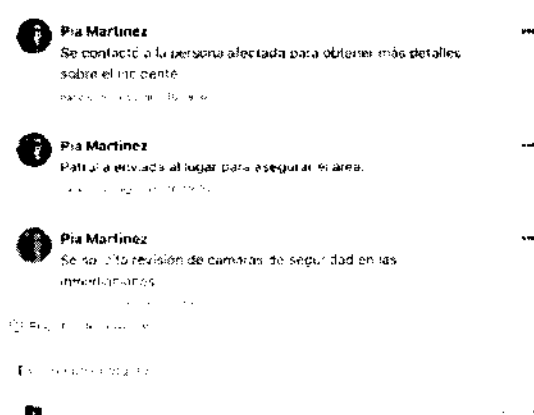
adicionales o hacer preguntas sobre el progreso de los reportes, promoviendo así la participación y colaboración entre vecinos y autoridades.

Para asegurar que el ambiente de interacción se mantenga respetuoso y enfocado, los administradores tienen la capacidad de **ocultar, eliminar o deshabilitar comentarios**:

- **Ocultar y/o Eliminar Comentarios:** Solo los administradores pueden realizar esta acción para moderar contenido ofensivo o inapropiado, contribuyendo a una comunidad constructiva.
 - **Términos de Uso para Ocultar/Eliminar Comentarios:**
 - Se debe utilizar esta opción con el compromiso de construir una comunidad respetuosa y segura.
 - Se recomienda ocultar comentarios ofensivos y eliminar imágenes sensibles.
 - Ejemplos de uso: Lenguaje inapropiado, llamados a la violencia, imágenes sensibles, datos personales, disputas.
 - No utilizar por diferencias de opinión o posturas políticas.
- **Deshabilitar Comentarios:** Los administradores pueden desactivar la función de comentarios en reportes específicos cuando se han recopilado todos los antecedentes necesarios. Al deshabilitar los comentarios, se envía automáticamente una respuesta que informa a la comunidad que el caso está siendo gestionado.
 - **Términos de Uso para Deshabilitar Comentarios:**
 - Utilizar esta opción para detener discusiones que desvíen el propósito del reporte.
 - Deshabilitar solo si se han recopilado todos los antecedentes.
 - Reactivar comentarios si no se ha dado respuesta de cierre al reporte.
 - No utilizar por diferencias de opinión o posturas políticas.

Notas Internas

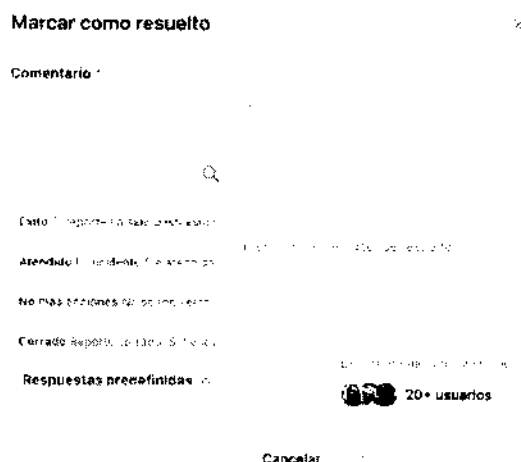
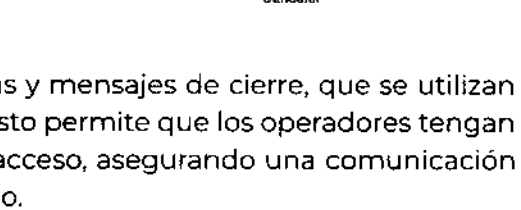
Las **Notas Internas** son privadas y de uso exclusivo para la municipalidad, permitiendo que los operadores y equipos de trabajo registren información relevante sobre cada caso sin que esta sea visible para la comunidad. Estas notas son una herramienta esencial para la colaboración interna y permiten a los operadores añadir texto, documentos y archivos multimedia de manera segura, manteniendo la confidencialidad en el proceso de gestión.



En las Notas Internas, los operadores pueden registrar observaciones, coordinar acciones de seguimiento y compartir detalles relevantes sobre el incidente. Esta funcionalidad asegura una comunicación efectiva entre los equipos de trabajo y facilita una gestión ordenada y confidencial de cada reporte.

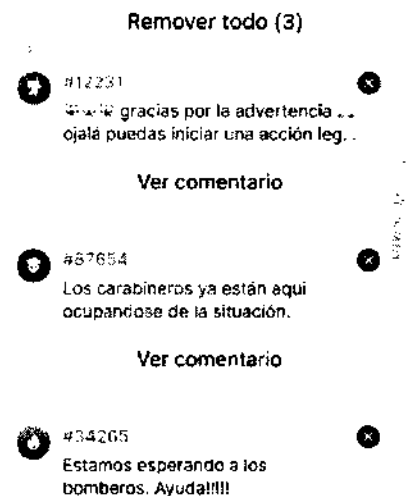
Respuestas automáticas y respuestas rápidas

El ecosistema SOSAFE permite configurar respuestas predefinidas y/o automáticas personalizadas que se muestran como comentarios en la Aplicación Comunitaria SOSAFE. Estas respuestas automáticas se activan cuando un usuario realiza determinadas acciones en SOSAFE GO o en el Portal SOSAFE, proporcionando facilidad en la gestión de los reportes.

- Respuestas Automáticas:** Esta funcionalidad permite crear, modificar y eliminar respuestas automáticas que los usuarios reciben al generar una alerta y un operador la ha atendido. Las respuestas automáticas brindan información inmediata a los usuarios sobre el estado de su reporte.
 
- Respuestas Predefinidas:** En el módulo de respuestas predefinidas, los operadores pueden crear y configurar respuestas y mensajes de cierre, que se utilizan durante la atención de un reporte. Esto permite que los operadores tengan mensajes estandarizados y de fácil acceso, asegurando una comunicación consistente y profesional en cada caso.
 

Notificaciones

El ecosistema SOSAFE utiliza notificaciones para asegurar que los usuarios estén al tanto de eventos clave en el flujo de trabajo y puedan responder de manera oportuna a los incidentes. Estas alertas facilitan una gestión efectiva y garantizan que los responsables estén informados en todo momento



sobre cualquier actualización relevante.

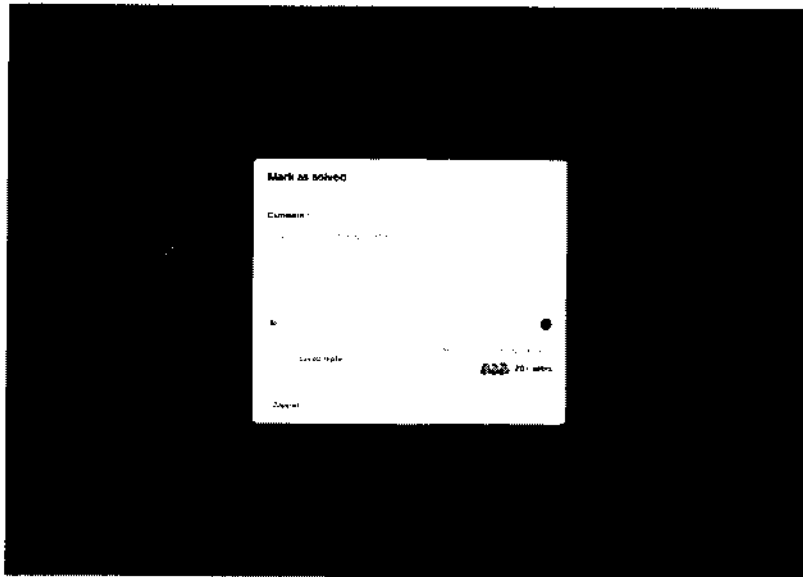
- **Nuevo Reporte Creado:** Notificación que se recibe cuando se genera un reporte permitiendo a los operadores actuar de inmediato.
- **Nota Añadida:** Aviso que reciben los seguidores o usuarios asignados cuando se agrega una nueva nota al reporte, manteniendo a los involucrados informados sobre los avances o cambios en la situación.
- **Asignación y Seguimiento de Reporte:** Los usuarios reciben notificaciones al ser asignados a un reporte o al ser añadidos como seguidores, garantizando que los responsables estén al tanto de los incidentes que requieren su atención.
- **Alarma Sonora:** En situaciones críticas, tanto en SOSAFE GO como en el Portal SOSAFE, las alertas importantes incluyen una alarma sonora distintiva que resalta la prioridad del incidente. Esta señal auditiva facilita una respuesta rápida y asegura que los operadores no pasen por alto los eventos de alta urgencia.

Estas notificaciones contribuyen a una gestión de incidentes proactiva y colaborativa, optimizando la coordinación entre los equipos y mejorando la eficiencia en la atención de los reportes.

Cierre de Reportes

El **cierre de reportes en SOSAFE** es un proceso completo y flexible que permite a los operadores finalizar la gestión de incidentes tanto desde el **Portal SOSAFE** como desde **SOSAFE GO**. Los operadores pueden seleccionar el estado de cierre que mejor describe el resultado del reporte, lo que facilita un registro preciso y transparente. Los estados de cierre incluyen las siguientes opciones:

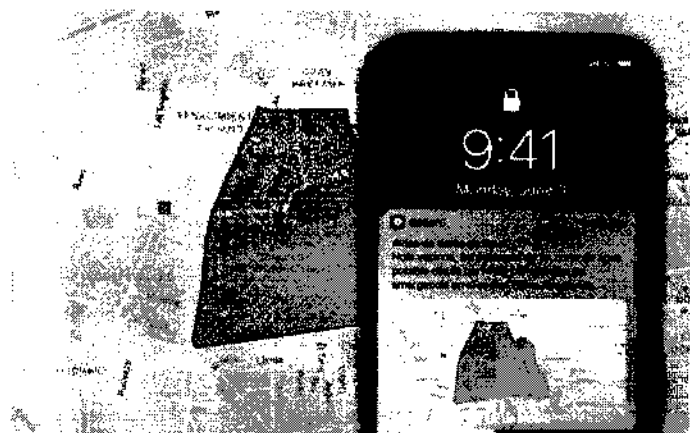
- **Solucionado:** Indica que el incidente ha sido resuelto satisfactoriamente, y todas las acciones necesarias han sido completadas. Este estado refleja una gestión exitosa y concluye la intervención en el reporte.
- **Repetido:** Utilizado cuando el incidente ya ha sido reportado y atendido previamente. Al marcar un reporte como "Repetido", se evita la duplicación de esfuerzos y se centraliza la atención en los casos relevantes.
- **No aplica:** Indica que el incidente reportado no corresponde a una situación que requiera intervención, ya sea porque no se encontraron evidencias suficientes, porque no es real o porque no corresponde a la jurisdicción de la entidad responsable. Este estado permite mantener precisión en el registro de incidentes y optimiza el uso de recursos. Además, puede añadirse una etiqueta de "falso" si el reporte es incorrecto, facilitando el seguimiento y mejorando la toma de decisiones.



Durante el cierre del reporte, los operadores pueden agregar una descripción detallada de la solución implementada y adjuntar multimedia, como fotos o videos, para documentar visualmente el resultado. Este proceso asegura un registro completo y transparente de cada gestión, brindando a la municipalidad un historial claro y detallado que puede utilizarse para consultas, análisis y toma de decisiones futuras.

Mensajes masivos

El módulo de Mensajes Masivos está disponible exclusivamente en el **Portal SOSAFE** y permite a la municipalidad crear y enviar notificaciones dirigidas a los usuarios de la **Aplicación Comunitaria SOSAFE**. Este módulo facilita la difusión de información de interés comunal, brindando a las autoridades una herramienta eficaz para comunicarse con los ciudadanos.



Los mensajes masivos se envían como notificaciones push directamente al celular de los usuarios y pueden incluir imágenes en formato JPG y enlaces seguros (https). Además, los mensajes pueden segmentarse por zonas específicas, programarse para su envío en un horario determinado, y monitorear su tasa de recepción y apertura para evaluar su efectividad.

Criterios de uso:

- No se permite el envío de mensajes con contenido o fines políticos.
- No se permite la divulgación de datos personales de los usuarios.

Este módulo permite a la municipalidad proporcionar información relevante y oportuna, asegurando que los ciudadanos reciban noticias y alertas importantes de manera rápida y accesible.

Gestión de usuarios

El módulo de **Gestión de Usuarios** en el Portal SOSAFE permite la creación, configuración y eliminación de credenciales de acceso individuales para operadores y administradores en el **Portal SOSAFE** y **SOSAFE GO**. Este módulo es fundamental para asegurar que cada miembro del equipo de respuesta cuente con los permisos adecuados y tenga acceso solo a las funciones necesarias para su rol.

Funcionalidades Principales

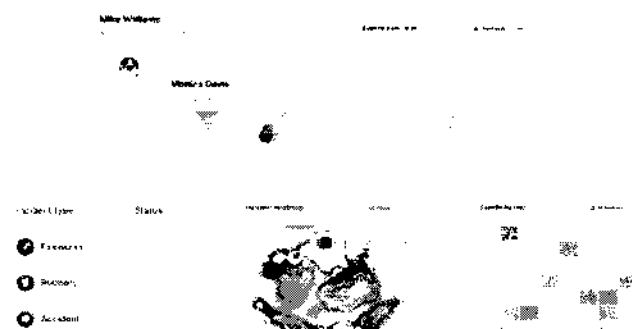
- **Creación de Usuarios:** Los administradores pueden crear perfiles específicos para operadores y administradores, asignando roles y permisos según sus responsabilidades.
- **Configuración de Roles y Permisos:** Los roles se asignan en función de las necesidades operativas. Los administradores cuentan con acceso a todos los módulos, incluidos el envío de mensajes masivos y la configuración de respuestas automáticas, mientras que los operadores acceden únicamente a los módulos necesarios para su labor, como eventos e historial. Esta estructura de permisos protege la información y asegura un control adecuado de los accesos.
- **Eliminación y Revocación de Accesos:** El módulo permite desactivar o eliminar credenciales de acceso de manera rápida, garantizando que la información sensible de la plataforma esté protegida. Cuando un operador o administrador deja de formar parte del equipo, su acceso puede revocarse inmediatamente.

Usuarios de la Aplicación Comunitaria SOSAFE

Dado que la **Aplicación Comunitaria SOSAFE** es una aplicación gratuita y abierta a todos los ciudadanos, el módulo de gestión no permite a los operadores editar, bloquear o eliminar las cuentas de sus usuarios. Sin embargo, SOSAFE cuenta con tecnología para suspender o restringir el acceso a cuentas que incumplan con nuestras condiciones de uso o políticas de privacidad, reduciendo así el contenido ilícito en la aplicación y promoviendo un entorno seguro para la comunidad.

Data y Estadística

El ecosistema SOSAFE proporciona herramientas avanzadas para el análisis y la consulta de datos históricos a través del **Portal SOSAFE**, permitiendo a las autoridades acceder a información detallada y actualizada que facilita la toma de decisiones. A través de los módulos de Histórico y Dashboard de Estadísticas, SOSAFE ofrece un acceso centralizado a datos clave sobre los incidentes reportados, mejorando la capacidad de respuesta y planificación de la municipalidad.



Histórico

El módulo Histórico permite a los operadores acceder a la data almacenada en el **Portal SOSAFE** y realizar consultas específicas sobre incidentes pasados. Este módulo ofrece la posibilidad de filtrar la información por fecha, hora, tipo de reporte y etiquetas, facilitando la búsqueda y consulta de eventos según los criterios específicos de cada situación.

Descarga de Reportes Históricos: Desde el módulo Histórico, es posible descargar la data de reportes en formato Excel, lo que permite realizar análisis externos, crear informes personalizados y archivar la información. Esta funcionalidad es ideal para quienes necesitan realizar evaluaciones a largo plazo o analizar patrones de incidentes en distintos periodos.

Dashboard de Estadísticas

El Dashboard de Estadísticas proporciona una visión consolidada de los reportes recibidos en el ecosistema, presentando datos de manera visual y detallada a través de mapas de calor, gráficos y estadísticas clave. Este módulo está dividido en cinco secciones que permiten a las entidades monitorear y evaluar la información según diversas variables, ayudando en la planificación de estrategias y la optimización de recursos.

Algunas funcionalidades del dashboard de estadísticas son:

- **Mapas de Calor y Gráficos:** Visualiza la distribución geográfica de los incidentes mediante mapas de calor, los cuales destacan las áreas con mayor concentración de reportes, facilitando la identificación de zonas críticas y la priorización de recursos.
- **Filtros Avanzados:** Los operadores pueden filtrar la información por tipo de reporte, zona, fecha, etiquetas y fuente/origen del incidente, lo que permite un análisis detallado según las necesidades específicas de cada departamento o área de trabajo.
- **Operadores:** Presenta métricas sobre la actividad y desempeño de los operadores, facilitando el seguimiento de su gestión y la identificación de áreas de mejora en la atención de incidentes.
- **Timelapse:** Permite visualizar la evolución de los incidentes en un periodo de tiempo determinado, mostrando cómo han cambiado los patrones de reporte en el tiempo.

Funcionalidades Adicionales

Descarga de Reportes en PDF

Los datos de cada reporte, incluidos los registros de actividad y multimedia agregada, pueden descargarse en formato PDF, proporcionando una referencia rápida y completa para investigaciones y revisiones detalladas.

Visualización de Registro de Actividad

El sistema guarda un registro completo de la actividad de cada reporte, manteniendo un historial de todos los cambios realizados y las credenciales asociadas a cada acción. Esta funcionalidad es invaluable para las autoridades, ya que proporciona transparencia y trazabilidad en el manejo de los incidentes.

Registro de Actividad	
18 de Abril, 2024	Juan Perez agregó a la nota un archivo "Derechos.pdf"
Esther Howard eliminó una nota.	
Esther Howard editó el reporte.	
Esther Howard cambió el estado del reporte de "En progreso" a "Resuelto"	Comentario de cierre: El reporte fue resuelto exitosamente.
16 de Abril, 2024	Leslie Alexander agregó una nota.
Leslie Alexander cambió el estado del reporte de "Pendiente" a "En progreso"	

Inspecciones

Creación y Gestión de Inspecciones y Auditorías

El Ecosistema SOSAFE permite a los usuarios de SOSAFE GO crear inspecciones, evaluaciones y auditorías directamente desde la aplicación móvil. Estas funciones están diseñadas para respaldar procedimientos de campo específicos, como la revisión de instalaciones públicas, evaluaciones de seguridad en infraestructuras o auditorías de cumplimiento en áreas de mantenimiento urbano. Los formularios son personalizados en colaboración con el equipo de SOSAFE y pueden adaptarse

a las necesidades particulares de cada municipalidad o entidad pública, proporcionando flexibilidad y precisión en la recopilación de información.

Personalización de Formularios de Inspección

La plataforma permite incluir una variedad de campos en los formularios de inspección y auditoría, lo que asegura una captura detallada y precisa de la información. Entre los campos disponibles se encuentran:

- **Campos de Texto Abierto:** Para capturar observaciones detalladas.
- **Campos de Opción Múltiple:** Permite seleccionar opciones predefinidas para una evaluación uniforme.
- **Listas Desplegables:** Ofrece opciones específicas para cada situación evaluada.
- **Campos de Fecha y Campos Numéricos:** Facilitan la captura de datos cronológicos y cuantitativos.
- **Campos para Imágenes y Archivos Multimedia:** Para adjuntar información que complementen la inspección.
- **Campo de Firma:** Permite agregar firmas digitales para validar y autenticar la inspección.

Visualización y Gestión de Inspecciones en el Portal SOSAFE

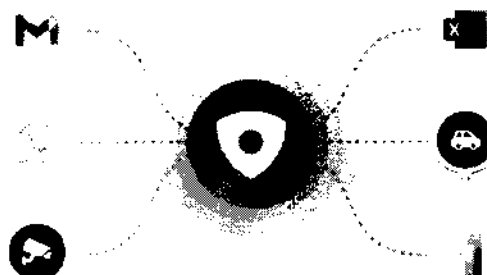
Una vez que se completan las inspecciones en **SOSAFE GO**, se transfieren automáticamente al **Portal SOSAFE** para su visualización y seguimiento. Desde el Portal se puede acceder a una lista completa de inspecciones, revisar detalles específicos, imprimir en formato PDF y exportar los datos en hojas de cálculo. Esta funcionalidad facilita el acceso y la gestión centralizada de todas las inspecciones y auditorías realizadas en terreno.

Análisis y Seguimiento de Inspecciones y Auditorías

El ecosistema SOSAFE ofrece un dashboard de análisis para evaluar los resultados de las inspecciones y auditorías realizadas. Esta herramienta permite identificar tendencias y patrones a lo largo del tiempo, destacando posibles problemas y áreas de mejora. Con representaciones visuales claras de los hallazgos, el dashboard facilita la toma de decisiones informadas y la implementación de medidas correctivas de manera proactiva.

Para simplificar el análisis, SOSAFE permite clasificar las evaluaciones en categorías específicas, como inspecciones, evaluaciones y auditorías. Esta organización estructurada facilita la identificación de áreas que requieren atención y la implementación de acciones para mejorar la seguridad y eficiencia en las operaciones municipales.

Servicio de Integración de Terceros



El ecosistema **SOSAFE** permite integrar y conectar su sistema con otros software, bases de datos o plataformas externas mediante su **Interfaz de Programación de Aplicaciones (API)**. Esta API facilita la transmisión y recepción de datos en tiempo real, permitiendo a las municipalidades y otras organizaciones utilizar la información de SOSAFE en sus sistemas y viceversa. A través de un feed tokenizado y seguro, la API de SOSAFE proporciona acceso a datos detallados sobre reportes y requerimientos generados en la plataforma.

Características de la API de SOSAFE

La API de SOSAFE está diseñada para ofrecer un conjunto robusto de recursos que permiten a terceros interactuar con los reportes configurados, sin la necesidad de acceder directamente al Portal SOSAFE o SOSAFE GO. Esto asegura una integración eficiente y segura con los sistemas que ya utiliza la municipalidad.

Existen dos métodos principales de integración a través de la API de SOSAFE:

1. Integración en Tiempo Real mediante Webhooks

SOSAFE permite a los clientes recibir notificaciones en tiempo real sobre la creación, actualización o cierre de un reporte mediante webhooks. Con esta funcionalidad, una compañía puede recibir información instantánea de cada evento a través de tres endpoints específicos que corresponden a cada acción:

- **Creación:** Envía información cuando un reporte es generado.
- **Actualización:** Notifica cuando se realiza una modificación en el estado o detalles del reporte.
- **Cierre:** Informa sobre la resolución o conclusión del reporte.

Esta integración garantiza que la información sobre cada incidente llegue a los sistemas de la compañía en tiempo real, permitiendo una respuesta rápida y una gestión centralizada de los incidentes reportados en SOSAFE.

2. Integración Directa mediante Endpoints de la API

SOSAFE ofrece una API completa que permite realizar diversas acciones en los reportes. A través de esta integración directa, un cliente puede:

- **Crear:** Generar nuevos reportes en la plataforma.
- **Consultar:** Obtener información sobre los reportes existentes.
- **Atender:** Cambiar el estado de un reporte a "en proceso" o similar.
- **Editar:** Modificar los detalles de un reporte.
- **Marcar como Falso o Solucionado:** Cerrar reportes especificando si se ha resuelto o si fue una falsa alarma.

Para utilizar los endpoints de la API, es necesario un **AccessToken** proporcionado por el área de tecnología de SOSAFE. Este token de acceso, generado para cada cliente, permite realizar todas las acciones disponibles de manera segura y restringida, protegiendo la integridad de los datos en todo momento.

En caso de requerir una integración con el ecosistema SOSAFE, puede solicitar la documentación completa y detallada de los servicios de integración disponibles. Esta documentación incluye información técnica, especificaciones y guías paso a paso para una implementación eficiente y segura, permitiendo a su entidad aprovechar al máximo las funcionalidades de SOSAFE y optimizar la interoperabilidad con sus sistemas existentes.

Ficha Técnica

La siguiente ficha técnica que describe los requerimientos mínimos para la utilización de la Plataforma SOSAFE y sus aplicaciones.

CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	
Nombre del producto:	Ecosistema SOSAFE
Aplicaciones incluidas:	Portal SOSAFE, SOSAFE GO, Aplicación comunitaria SOSAFE
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	
Descripción general del producto:	SOSAFE es un software que se compone principalmente de 1 aplicación web y 2 aplicaciones móviles. Dichas aplicaciones permiten el intercambio de información entre sí para facilitar la gestión y atención de requerimientos o emergencias.
Objetivo del producto:	SOSAFE es un software integral de gestión y atención

	de emergencias de seguridad pública, que permite mejorar la gestión de sistemas de seguridad (cámaras, radios, GPS, operadoras telefónicas, etc.), junto con disminuir los tiempos de atención de eventos y mejorar la gestión municipal. Además permite la integración de otros sistemas.
ARQUITECTURA	
Descripción:	El ecosistema SOSAFE está construido en una arquitectura serverless basada en la nube.
REQUERIMIENTOS DEL PRODUCTO	
Hardware:	Los requerimientos mínimos para computadores son: • Computador: ◦ Memoria RAM: 4 GB o superior ◦ Disco Duro (disponible): 5 GB disponibles ◦ Procesador: 2.8 GHz o superior • Pantalla: ◦ Resolución de pantalla: 1024x768 o superior • Mouse • Teclado • Conexión a internet Los requerimientos mínimos para las aplicaciones móviles son: • Dispositivos: ◦ Disco Duro (disponible): 120 MB disponibles
Software:	Los requerimientos mínimos para computadores son: • Sistema operativo: Windows 10 o superior; Mac OS 10.4 o superior. • Navegador: IE 6.0 o superior, Firefox 2.0 o superior, Safari 2.0 o superior, Chrome o superior Los requerimientos mínimos para las aplicaciones móviles son: • Sistema operativo: Android 5.1 o superior; iOS 15 o superior.
Otros:	Para que suenen ciertas alertas o notificaciones se requiere también de un parlante, audífonos o un sistema de sonido que permitan que se puedan escuchar desde el computador.
OTROS REQUERIMIENTOS	

Usuario clave (<i>key user</i>):	Se necesita contar con una contraparte (usuario clave o <i>key user</i>) para efectos de comunicación entre el proveedor y el cliente. El rol del usuario clave es facilitar la comunicación entre las partes, apoyar en la correcta implementación y uso de la plataforma.
Integraciones:	Para las integraciones con otras plataformas o software de terceros se solicita que dichas integraciones cuenten con un alto estándar de seguridad en el intercambio de datos como el uso del protocolo HTTPS.

Customer Success (CS)

Objetivo del Servicio

El área de Customer Success (CS) de SOSAFE se compromete a garantizar que nuestros clientes implementen, adopten y utilicen el ecosistema SOSAFE de manera eficiente, alcanzando sus objetivos estratégicos y mejorando la gestión de seguridad y colaboración ciudadana.

Alcance del Servicio

Configuración del Portal SOSAFE

- Configuración completa del Portal SOSAFE para el cliente.
- Asignación del territorio de cobertura georreferenciado y sectorizado según necesidades.
- Habilitación de botonera en Aplicación SOSAFE personalizada según definición del cliente.

Capacitaciones y Entrenamiento

- **Capacitación inicial** al personal encargado de operar el sistema (administradores y operadores).
- **Capacitaciones periódicas:**
 - Reentrenamientos en nuevas funcionalidades o herramientas disponibles en el portal SOSAFE.
 - Capacitación a nuevos integrantes del equipo del cliente cuando sea necesario.
- Entrenamiento remoto, con opción de presencialidad previa evaluación del equipo SOSAFE.
- Entrega de material gráfico y guías de uso para garantizar la adopción efectiva de la plataforma.

Acompañamiento operativo y gestión de flujos

- Apoyo en la mejora de flujos internos para la atención y derivación de reportes.
- Asesoría para la integración con otras plataformas como canal oficial de recepción y gestión de incidentes.
- Generación de protocolos de atención y derivación alineados con los objetivos del cliente.

Reuniones de seguimiento

- Revisión periódica del desempeño de la plataforma y del cumplimiento de los flujos operativos.
- Generación de recomendaciones para optimizar la adopción y uso de la plataforma.

Identificación de oportunidades de mejora

- Monitoreo del uso del portal y detección de áreas críticas o de bajo rendimiento.
- Propuestas de acciones correctivas y ajustes en flujos operativos.

Monitoreo y reportes

- Entrega de Informes mensuales con métricas de gestión de reportes.
- Informes personalizados según requerimientos específicos del cliente (previa evaluación y disponibilidad).
- Carga de data histórica en el Portal SOSAFE para mantener la trazabilidad de eventos registrados en otras fuentes.

Gestión de innovación y Feedback

- Disponibilidad de un KAM (Key Account Manager) como contacto directo para:
 - Canalizar requerimientos específicos.
 - Retroalimentación e innovación: Alineación constante con el cliente para identificar mejoras en el producto, como:
 - Creación de nuevos tipos de reportes.
 - Ajustes en funcionalidades según las necesidades específicas del cliente y la evolución del proyecto.

Soporte operativo

- Apoyo del Call Center SOSAFE para la atención de reportes críticos cuando el cliente presente inconvenientes.
- Implementación de protocolos internos para fallas o intermitencias que faciliten la operación en momentos críticos.

Difusión y apoyo adicional

- Envío de material gráfico digital para la difusión y el buen uso de la aplicación SOSAFE.
- Posibilidad de asistencia a eventos relacionados con SOSAFE, previa evaluación.
- Comunicación en redes sociales asociada a la gestión destacada del cliente con SOSAFE.

Perfiles de usuario en el Portal SOSAFE

- **Administrador:**
 - Acceso total a todos los módulos del portal.
 - Permite la creación de credenciales, envío de mensajes masivos y gestión de etiquetas.
 - Ideal para jefaturas o personal estratégico.
- **Operador:**
 - Acceso restringido a los módulos de eventos, historial y estadísticas.
 - Perfil operativo, ideal para quienes gestionan diariamente los reportes.

Beneficios del Servicio

El área de Customer Success de SOSAFE asegura que cada cliente:

- Implemente con éxito el sistema SOSAFE desde el inicio.
- Optimice su operación mediante un uso eficiente de la plataforma.
- Obtenga resultados medibles que faciliten la toma de decisiones.
- Reciba soporte continuo y especializado a través de un equipo dedicado a su éxito.

Nuestro Compromiso

A través del acompañamiento constante, el análisis proactivo y la personalización del servicio, el área de Customer Success garantiza que la gestión de la seguridad y la colaboración ciudadana en el territorio del cliente sea eficiente, efectiva y alineada con sus objetivos estratégicos.

Call Center SOSAFE

Descripción General

El **Call Center de SOSAFE** es un pilar fundamental en el ecosistema de seguridad y colaboración ciudadana. Diseñado para brindar atención 24/7, nuestro equipo se encarga de recibir, validar y derivar los reportes generados por los usuarios,

asegurando una **gestión eficiente** y una **respuesta oportuna** ante emergencias y eventos de interés comunitario.

El Call Center no solo asiste a usuarios de la aplicación en todo Chile, sino que también opera como **central de seguridad** en municipios que han contratado el servicio, entregando una solución integral donde no existe infraestructura local para gestionar reportes.

Misión del Call Center

Proveer una **atención rápida, eficiente y eficaz**, validando y derivando los reportes hacia las entidades competentes, priorizando emergencias críticas y colaborando con la mejora continua de la seguridad comunitaria.

Funciones Principales del Call Center

Atención de reportes

- Validación de antecedentes proporcionados por los usuarios (descripción, ubicación y detalles adicionales).
- Priorización de reportes críticos como emergencias de seguridad, bomberos, accidentes y violencia intrafamiliar.

Derivación eficiente a entidades competentes

- **Contacto directo** con instituciones como Carabineros de Chile, Bomberos, SAMU y unidades de seguridad municipal.
- Implementación de **protocolo de atención** para asegurar respuestas rápidas y efectivas según el tipo de incidente reportado.

Gestión de reportes

- Seguimiento de incidentes, actualización de información y verificación de resolución.
- Reclasificación y cierre de reportes según los resultados obtenidos.

Uso de tecnología y herramientas

- **Portal SOSAFE:** Herramienta centralizada para gestión y monitoreo de reportes.
- **Slack:** Canal de comunicación interna para reportar problemas, compartir información clave y casos de éxito.
- **Google Maps y STOP de Carabineros:** Referencias para validación de ubicaciones y cuadrantes policiales.

Educación y apoyo a usuarios

- Orientación sobre el uso adecuado de la aplicación para reportes correctos y efectivos.

- Atención a reportes de prueba con el fin de familiarizar a los usuarios con el funcionamiento de la plataforma.

Beneficios del Call Center SOSAFE para los Municipios

- **Centralización de la atención:** Gestión profesional de reportes sin la necesidad de infraestructura local, optimizando los recursos municipales.
- **Atención ininterrumpida:** Servicio activo **24/7**, garantizando una cobertura permanente para la comunidad.
- **Respuesta oportuna y priorización:** Validación de emergencias y derivación inmediata a las entidades competentes, mejorando los tiempos de respuesta.
- **Seguimiento y reportería:** Monitoreo continuo de incidentes, generación de etiquetas y cierre con trazabilidad documentada.

Protocolo de atención

El flujo de atención del Call Center incluye las siguientes etapas:

1. **Recepción del reporte:** Validación inicial mediante canales de WhatsApp, llamadas o chat del reporte.
2. **Contacto con el usuario:** Verificación de detalles del evento según script de atención.
3. **Derivación del caso:** Coordinación con las instituciones correspondientes según la naturaleza del incidente.
4. **Seguimiento:** Confirmación de resolución o derivación adicional, garantizando una gestión integral del reporte.

Casos de Éxito

El Call Center SOSAFE cuenta con procesos definidos para **identificar y documentar casos de éxito**, destacando aquellos reportes donde la intervención temprana y eficaz permitió resolver situaciones críticas. Estos casos son compartidos y monitoreados como parte del compromiso continuo con la mejora de los tiempos de atención y calidad del servicio.

Compromiso con la Comunidad

El equipo del **Call Center SOSAFE** trabaja con empatía y profesionalismo para asegurar que **cada reporte** sea gestionado con la mayor celeridad y precisión. Nuestra misión es apoyar a los municipios en la construcción de comunidades más seguras, conectadas y organizadas.

Informe de Usuarios Registrados en Conchalí - SOSAFE

Este documento tiene como objetivo acreditar la cantidad de usuarios registrados y activos de la plataforma SOSAFE en la comuna de Conchalí. Se presenta como parte de la postulación al servicio de plataforma digital para gestión ciudadana y seguridad pública, solicitado por la Ilustre Municipalidad de Conchalí.



1. Resumen ejecutivo:

- **Total de usuarios registrados en el territorio nacional:** 2.772.528
- **Total de usuarios registrados en la comuna:** 31.269, durante el 2025 ingresaron 6.295 usuarios nuevos.
- **Uso de la plataforma:** 19.287 reportes durante el 2025 en la comuna de Conchalí
-

SOSAFE - Red Social Ciudadana

SOSAFE

Continúa a unirse - Compras directas desde la app

Únete a la red ciudadana más grande. Reporta, colabora y mejora tu ciudad.



3.1★

17.5 Opiniones

1 M+

Descargas



Para mayores de 17 años

Instalar

2. Metodología de obtención de datos:

- **Fuente de información:** Base de datos SOSAFE
- **Garantía de precisión:** 100%
- **Período considerado:** año 2025, del 1 de enero al 18 de diciembre.



MUNICIPALIDAD DE CONCHALI
DIRECCIÓN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

INFORME TECNICO DE ADMISIBILIDAD TECNICA

En Santiago, a cinco días del mes de Enero del año 2026, realizada la revisión de los antecedentes técnicos entregados por el oferente, este cumple con los requisitos establecidos en las bases técnicas de la licitación del Convenio Marco denominado "Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Software", ID cotización 5802363-01954BDM.




CLAUDIA CACCIUTTOLO MARZOLO
DIRECTORA COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

ADMISIBILIDAD TÉCNICA DE APLICACIÓN DE SEGURIDAD			
I.	CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO		
	Característica.	Cumplimiento.	Conformidad.
A	La aplicación debe permitir la difusión de información o noticias de interés comunal, a través de notificaciones masivas o sectorizadas, a petición de la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
B	Las funciones de la aplicación y nuevas herramientas contarán con manuales sencillos de aprendizaje, videos explicativos para los operadores de la dirección y usuarios.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
C	El oferente garantizará una revisión permanente de la conducta de los usuarios que utilizan la aplicación móvil con la finalidad de educar, corregir o aplicar la normativa comunitaria básica para un óptimo funcionamiento del servicio.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
D	La empresa que presta el servicio deberá contar con procesos de continuidad operacional ante Emergencias y Desastres.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
E	La empresa dispondrá de un ejecutivo con atención exclusiva para la comuna con atención 24/7 frente a fallas, requerimientos y/o asesorías respecto al sistema.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
F	El oferente deberá velar porque existan procesos de continuidad operacional ante fallas o caídas del sistema con fin de que las gestiones por parte de la Dirección de Seguridad Pública no sean interrumpidas.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
g	El software de seguridad deberá contar con una aplicación móvil, que deberá encontrarse para su descarga en móviles con sistema Android e iOS o cualquier otro sistema operativo que se encuentre en la actualidad. La descarga deberá estar disponible en Google Play, App Store y Huawei App Gallery o cualquier otra plataforma de descarga que surja durante el periodo de contratación.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
H	La empresa deberá contar con un sistema de control web interactivo que permita administrar de manera general los requerimientos y procesos de la aplicación.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
I	La empresa que presta el servicio deberá contar con políticas de privacidad respecto a información y datos sensibles, además de realizar respaldos diarios, semanales, mensuales y anuales que impida la	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.

	pérdida de datos relevantes información relevante para estadísticas e informes.		
J	La empresa deberá contar con más de 300.000 usuarios que estén inscritos en la aplicación móvil para garantizar su efectiva operatividad y experiencia en el rubro.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
K	El servicio deberá mantener un plazo de vigencia de 12 meses, a partir de la firma del contrato o del Decreto que aprueba el contrato.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
II. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO			
Característica.		Cumplimiento.	Conformidad.
A	Contar con un registro previo de usuario para el uso de la aplicación, a través de redes sociales, correo electrónico o número telefónico.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
B	Permitir crear reportes en cualquier momento y lugar, permitiendo adjuntar fotografías y/o videos a los hechos.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
C	Realizar alertas con su debida información, según categorías personalizadas, gestionados desde la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
D	La aplicación tendrá permanentemente la capacidad de generar informes o reportes exportables en formato Excel o similar.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
E	La aplicación se mantendrá en un formato compatible con sistemas computacionales estándares, como también para cualquier Smartphone.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
F	La descarga de la aplicación deberá estar disponible en Google Play y APP store.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
G	El servicio permitirá conexión para todos los usuarios de la comuna de Conchalí.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
H	Contará con un sitio web, con manual de usuario o archivo descargable en formato PDF, a modo de instructivo para los usuarios.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
I	Las actualizaciones de seguridad y mejoras a la aplicación no generarán costos adicionales a la Ilustre Municipalidad de Conchalí.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
J	Permitirá la geolocalización por GPS, WiFi y Red móvil.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
K	Notificará de alertas a contactos programados y central de operaciones de la Dirección de Seguridad Pública, de la Ilustre Municipalidad de Conchalí.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ.
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.

L	Cuenta con una botonera dinámica que se ajusta a las necesidades y peticiones expresas de los Administradores de la central de operaciones de la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
M	Permitirá el cambio y recuperación de contraseñas de los usuarios a través de mecanismos de validación.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
N	Garantizará los términos de uso de la aplicación y confidencialidad de los datos del usuario.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
O	Contará con una alerta de "prueba" que pueda ser de utilidad para los nuevos usuarios y para capacitaciones dentro del territorio comunal.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
P	Las notificaciones que realicen los usuarios deberán incluir geolocalización automática al momento de ser enviados los reportes, esta geolocalización será a través de GPS, WiFi o Red móvil.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
Q	La aplicación permitirá que el usuario pueda conocer los reportes realizados por otros usuarios de la comuna.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
R	Permitirá agregar comentarios a los reportes enviados por otros usuarios.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
S	Realizar seguimiento a las respuestas por parte de la Dirección de Seguridad Pública, respecto a las alertas informadas.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
T	La aplicación determinará si las alertas provienen dentro del territorio de la comuna, de acuerdo con mapas y KMZ, o similar entregado por la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
U	Debe contemplar la posibilidad de integrar el sistema con otros sistemas de gestión de nuestra municipalidad, mediante web services u otro, sin costos adicionales para la Ilustre Municipalidad de Conchalí.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PORTAL WEB DE SEGURIDAD

	Característica.	Cumplimiento.	Conformidad.
A	El sitio debe ser compatible con las actuales versiones de Browser de uso habitual (Google Chrome, Internet Explorer, Firefox, etc) que contendrá de manera clara y precisa los accesos y autorizaciones de enlace asociados al monitoreo y capacidad de respuesta del Municipio.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
B	Permitir visualizar y registrar de las alertas/reportes generados dentro del territorio comunal en tiempo real y según categoría.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
C	El portal web permitirá configurar el sistema y su uso según las necesidades de la Dirección de Seguridad Pública, se podrá agregar categorías de alertas personalizables como las ya disponibles, las cuales	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ.
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.

	posteriormente será visualizadas por el usuario a través de la aplicación móvil.		
D	La plataforma deberá contar con Datacenter certificado.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
E	Habilitar mínimo una cuenta de operador en el portal, desde la cual se gestionarán las alertas que se activen dentro de la comuna; asimismo, todos los procedimientos que se generen quedarán registrados en el historial de las cuentas habilitadas.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
F	Enviar respuestas específicas al usuario que generó la alerta relacionada con lo que informó.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
G	Generar informes estadísticos exportables de las alertas realizadas por las vecinas y vecinos de la comuna, que incorporen estadísticas, mapas de calor, georreferencia y otros.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
H	Permitir la visualización del mapa comunal, en todos los procedimientos que se han guardado en el sistema, indicando su posición geográfica, hora, fecha, etc.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
I	El oferente debe contar con un servicio de soporte que tenga disponibilidad 24/7 de comunicación ante posibles fallas del sistema.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
J	Las actualizaciones o cambios de versión del sistema deben ser automáticos, siendo informados oportunamente a los administradores de la Dirección de Seguridad Pública, considerando un tiempo de marcha blanca para la capacitación de los operadores.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
K	Se debe proporcionar credenciales con usuario y contraseña para el acceso al portal web de gestión del software, siendo distintas las sesiones para operadores y administradores.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
L	La empresa deberá considerar a lo menos una capacitación básica que podrá ser de manera presencial y/u online para operadores y administradores de la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA PLATAFORMA			
	Característica.	Cumplimiento.	Conformidad.
A	Todos los procedimientos y respuestas que se generen deberán quedar registrados en el historial de la cuenta habilitada, para su respectiva revisión.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
B	La empresa deberá disponer de las cuentas de administración y operación que les solicite la Dirección de Seguridad Pública.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
C	El usuario administrador, deberá al menos contar con los permisos necesarios para supervisar a los operadores y respuestas que sean entregadas a los requerimientos vecinales.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.

**ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE CONCHALÍ.
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.**

D	Los datos registrados en el historial deberán a lo menos, contar con lo siguiente: - Hora de recepción de la alerta. - Hora de atención de la alerta. - Posición geográfica donde se ha activado la alerta. - Categorización del tipo de emergencia. - Permite la visualización en mapa comunal de todos los procedimientos que se han guardado en el sistema indicando su posición geográfica.	Cumple.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
	MANTENIMIENTO Y MEJORAS DE LA APLICACIÓN MÓVIL.	Incluido en oferta.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
	SOPORTE TÉCNICO.	Incluido en oferta.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS	Incluido en oferta.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
	SERVICIO DE RESPALDO DE LA PLATAFORMA	Incluido en oferta.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.
	PLAN DE CAPACITACIÓN	Incluido en oferta.	Unidad Técnica manifiesta conformidad.



[Handwritten signature]

CLAUDIA CACCIUTOLO MARZOLO
DIRECCIÓN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.



Dirección de Rentas Municipales
Departamento de Contabilidad y Presupuesto

CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA N°706/2025

Día	Mes	Año
15	12	2025

Identificación:

Nombre y/o Razón Social	RUT
Municipalidad de Conchali	69.070.200-0

Documentación:

				EMAIL		
N°	FECHA	N°	FECHA	N°	FECHA	UNIDAD
					15/12/2025	SECPLA

Descripción:

Se emite documento solicitado por la Secretaría Comunal de Planificación. Con el fin de gestionar la contratación del Servicio Sosafe para el año 2026.

Presupuesto Estimado:

CUENTA	DENOMINACIÓN	MONTO	PERÍODO
2211003	Servicios Informáticos	\$ 30.000.000	2026
	TOTAL	\$ 30.000.000	



Nicole Fuentes Reyes

Depto. Contabilidad y Presupuesto

NFR/ccz

NOTA: La Secretaria de Planificación Comunal deberá consignar el financiamiento para el año 2026

CUADRA ZONICA
Rentas Municipales
Departamento de Contabilidad y Presupuesto

822780