

*Solicitud de Propuesta Comercial  
“Servicio de Arriendo Botón de  
Pánico Móvil –  
Lo Barnechea – Las Condes –  
Vitacura”*

Av. El Rodeo 13541 Interior. Lo Barnechea.

**ZONA SEGURA**

VITACURA - LAS CONDES - LO BARNECHEA

## 1. ¿Qué es AMSZO?

Es una asociación entre las municipalidades de Las Condes, Vitacura y Lo Barnechea para la seguridad ciudadana de la zona oriente de Santiago.

Esta asociación contribuye a la calidad de vida de los vecinos y fomenta la participación de los municipios en materia de seguridad ciudadana a través del uso estratégico de sus recursos y servicios. Coordinando acciones conjuntas entre las comunas socias, optimizando los recursos humanos y tecnológicos, creando una red de seguridad ciudadana amplia y eficiente al servicio de toda la comunidad de cada una de las comunas asociadas.

Dentro de los proyectos para el año 2024, se encuentra el servicio de botón de pánico móvil, a objeto de ser implementado a través de una aplicación móvil en todos los teléfonos celulares de las comunas socias y que tengan comunicación directa con la Central de Monitoreo de las Direcciones de Seguridad de las comunas socias de AMSZO.

## 2. Objetivo de la propuesta

La Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana de la Zona Oriente (AMSZO) a fin de mejorar los sistemas de comunicación de alertas de emergencia de los vecinos que se vean afectados por algún delito, es que realizará un proyecto en las comunas socias de AMSZO, la cual proporcionará el servicio de botón de pánico móvil de manera eficiente y efectiva para las comunas de Lo Barnechea, Las Condes y Vitacura.

Por lo anterior se requiere que se remitan propuestas comerciales para el servicio de botón de pánico móvil, el cual considera la aplicación móvil y de escritorio por un periodo 12 meses, a objeto que AMSZO en base a su disponibilidad presupuestaria pueda optar por alguna de esas alternativas.

### 3. Requerimientos Técnicos

Los requerimientos técnicos mencionados en estos puntos son de carácter obligatorio; se deben considerar todas las características técnicas para su total operatividad.

Las ofertas que entreguen características inferiores a las estipuladas serán rechazadas y no continuarán en el proceso, teniendo en consideración lo establecido en los puntos N°3 de las presentes bases.

Del mismo modo, los oferentes presentan la libertad de ofertar un software con características equivalentes o superiores a las mencionadas.

#### 3.1 Requerimientos técnicos generales:

- a. Se requiere contratar un servicio de aplicación móvil de seguridad que permita informar sobre incidencias o comportamientos individualizados a través de un sitio web y una aplicación móvil.
- b. El servicio móvil y web debe ser de forma continua y accesible para todos los residentes y visitantes de la comuna de Lo Barnechea, Vitacura y Las Condes.
- c. El software debe contar con una app de seguridad que sea compatible con cualquier tipo de smartphone.
- d. La app debe estar disponible para los sistemas operativos Android e iOS
- e. Capacidad para garantizar una alta disponibilidad del servicio, minimizando cualquier interrupción en la comunicación entre la aplicación móvil y la Central de Monitoreo.
- f. Sistema de alerta confiable y eficiente que notifique a las autoridades pertinentes en caso de activación del botón de pánico.
- g. Interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar para garantizar una rápida activación del botón de pánico en situaciones de emergencia.
- h. Interfaz fácil de usar para los centros de control de las comunas socias de AMSZO.

### 3.2 *Características generales de la aplicación de seguridad*

- a. La aplicación debe permitir la difusión de información o noticias de interés comunal, a través de notificaciones masivas o sectorizadas
- 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.
- 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.
- d. La empresa que presta el servicio deberá contar con procesos de continuidad operacional ante desastres.
- 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.
- f. El oferente deberá velar porque existan procesos de continuidad operacional ante fallas o caídas del sistema
- g. El software de seguridad deberá contar con una aplicación móvil, que deberá encontrarse para su descarga en móviles con sistema Android e iOS. La descarga deberá estar disponible en Google Play, App Store y Huawei App Gallery.
- 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.

- 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 pérdida de datos relevantes información relevante para estadísticas e informes.
- j. La empresa deberá contar con usuarios que estén inscritos en la aplicación móvil para garantizar su efectiva operatividad y experiencia en el rubro.

### 3.3 Características técnicas específicas:

#### 3.3.1 Aplicación Móvil de Seguridad

- a. Contar con un registro previo de usuario para el uso de la aplicación
- a. Permitirá el cambio y recuperación de contraseñas de los usuarios a través de mecanismos de validación.
- b. Permitirá la geolocalización por GPS, WiFi y Red móvil dependiendo la ubicación del usuario.
- c. Menú de configuración de reportes (mostrar/notificar)
- d. Menú de configuración de perfiles de usuarios (nombre de usuario, contraseña, dirección, entre otros)
- e. Menú de configuración de notificaciones.
- f. Posibilidad de creación de grupos o comunidades.
- g. Panel de activaciones de botones de emergencia.
- h. Antes de reportar un incidente, la aplicación debe tener la posibilidad de escoger el tipo de reporte, agregar fotografías desde galería, cámara e información complementaria, entre otros.
- i. Después de enviar el incidente o emergencia, el usuario debe tener la posibilidad de revisar el estatus de su reporte, si fue atendido, si esta pendiente o bien si existen comentarios del operador de la sala de control.
- j. Una vez enviado el reporte, el usuario podrá recibir y enviar información complementaria, fotografías o videos a través de un chat con el operador de turno.



- k. Permitirá agregar comentarios a los reportes enviados por otros usuarios.
- l. El aplicativo debe tener la posibilidad de reportar incidentes anónimamente, protegiendo la información de contacto del usuario.
- m. Contará con una alerta de “prueba” que pueda ser de utilidad para los nuevos usuarios y para capacitaciones dentro del territorio comunal.
- n. La aplicación permitirá que el usuario pueda conocer los reportes realizados por otros usuarios de la comuna.
- o. La aplicación se mantendrá en un formato compatible con sistemas computacionales estándares, como también para cualquier Smartphone.
- p. La descarga de la aplicación deberá estar disponible en Google Play y APP store.
- q. Las actualizaciones de seguridad y mejoras a la aplicación no generarán costos adicionales a las comunas socias de AMSZO

### 3.3.2 Características Aplicación WEB

La aplicación de escritorio debe ser de uso exclusivo de los centros de control de las comunas socias de AMSZO y como mínimo debe poseer las siguientes características:

- 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 de las direcciones de seguridad de cada municipio.
- b. Permitir visualizar y registrar de las alertas/reportes generados dentro del territorio comunal en tiempo real y según categoría.

- c. El portal web permitirá configurar el sistema y su uso según las necesidades de cada Dirección de Seguridad, se podrá agregar categorías de alertas personalizables como las ya disponibles, las cuales posteriormente será visualizadas por el usuario a través de la aplicación móvil.
- d. Permitir visualizar y registrar de las alertas/reportes generados dentro del territorio comunal en tiempo real y según categoría.
- e. Enviar respuestas específicas al usuario que generó la alerta relacionada con lo que informó.
- f. Módulo de atención de incidentes.
  - Vista principal con la georreferenciación de las activaciones
  - Contadores de los estatus de las activaciones
  - Creación de reportes
- 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.
  - Mapa con un resumen general de las activaciones.
  - Reportabilidad de las activaciones.
  - Estadísticas de descargas de la aplicación.
  - Tiempos de respuesta a las activaciones.
  - Todo lo anterior, debe contar con filtros de búsqueda – fecha, hora, zonas, categorías, tipos de reportes, entre otros.
- h. Módulo de reportabilidad de activaciones
  - Este módulo debe contener información histórica referente a todas las activaciones realizadas durante un periodo de tiempo determinado.

- i. Módulo de configuración de reportes.
  - Crear, modificar y eliminar tipos de reportes.
- j. Módulo de configuración de perfiles de usuario
  - Administración de perfiles de usuarios.
  - Crear, modificar y eliminar usuarios o grupos de usuarios.
  - Búsqueda de usuarios.
- k. Envío de mensajes masivos.
- l. Creación de respuestas predeterminadas con envío automático.
- m. El oferente debe contar con un servicio de soporte que tenga disponibilidad 24/7 de comunicación ante posibles fallas del sistema.
- n. Las actualizaciones o cambios de versión del sistema deben ser automáticos, siendo informados oportunamente a los administradores de la Dirección de Prevención y Seguridad Pública, considerando un tiempo de marcha blanca para la capacitación de los operadores.
- o. 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.
- p. La empresa deberá considerar una capacitación básica que podrá ser de manera presencial y/u online para operadores de la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria.



### 3.3.3 Administración y Gestión de la Plataforma

La aplicación móvil de seguridad deberá permitir usuarios operadores y administradores, que permitan a las Direcciones Seguridad, responder los requerimientos de seguridad, además de permitir que operadores telefónicos de cada Central Dirección de Seguridad, se comuniquen con las personas afectadas. Del mismo modo, la aplicación móvil del oferente interesado deberá garantizar las siguientes características:

- a.** Todos los procedimientos y respuestas que se generen deberán quedar registrados en el historial de la cuenta habilitada, para su respectiva revisión.
- b.** La empresa deberá disponer de las cuentas de administración y operación que les soliciten las Direcciones de Seguridad Pública.
- 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.
- 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.

### *3.3.4 Mantenimiento y mejoras a las aplicaciones*

Las actualizaciones o cambios de versión deben ser automáticos, pero deberán ser informados de manera oportuna a los usuarios administradores aplicaciones.

Es importante señalar que cualquier actividad de mantención o actualización que detenga o ralentice el servicio debe ser informada con anterioridad a los administradores.

### *3.3.5 Soporte Técnico*

La empresa interesada deberá contar con un sistema de detección de fallas en las bases de datos, que permitan ser monitoreadas por el equipo de TI de la empresa. Además, el equipo de soporte deberá realizar pruebas constantes de errores y analizar el feedback de los usuarios para detectar posibles fallas. En caso de que algún usuario administrador de las Direcciones de Seguridad señale posibles fallas, se deberá prestar seguimiento a la solicitud y presentar atención preferencial para su respectiva solución.

### *3.3.6 Política de Privacidad y Confidencialidad de los datos*

Las empresas interesadas deberán garantizar la seguridad de los datos proporcionados a través del uso de la aplicación móvil a todos los usuarios que usen la plataforma. Del mismo modo, en ningún caso se deberán transmitir o enviar datos de información sensible como teléfonos, email y dirección personal, a menos que haya una orden judicial de por medio o la información sea necesaria para materias de investigación penal. Del mismo modo, en caso de ser necesario las Direcciones de Seguridad de las comunas socias de AMSZO, podrán solicitar a la empresa datos sensibles para materias de investigación de incivildades o delitos.

### 3.3.7 Plan de Capacitación

Las empresas interesadas deberán garantizar capacitaciones al equipo de las Direcciones de Seguridad, especialmente dirigidas al personal de operaciones y análisis, para el uso correcto de la plataforma y aplicación móvil contratada.

### 3.3.8 Implementación del Servicio

El oferente interesado deberá disponer de un servicio completo en un plazo máximo de 30 días corridos, luego de la firma del contrato.

## 4. Alcances del Servicio

El servicio de botón de pánico móvil deberá cubrir las siguientes áreas:

- a. Desarrollo y diseño de una aplicación móvil fácil de usar, tanto para dispositivos Android como iOS, que permita a los usuarios activar un botón de pánico y reportar situaciones de emergencia.
- b. Implementación de una plataforma de escritorio que permita a cada centro de monitoreo, de las comunas socias de AMSZO, poder administrar y atender las alarmas o activaciones de emergencia.
- c. Integración con cada centro de control de cada comuna que compone la asociación:
  - Lo Barnechea: CECOCO
  - Las Condes: CECOCO
  - Vitacura: CAD propio
- d. La plataforma debe ser capaz de entregar estadísticas y reportabilidad de las activaciones, alarmas, descargas de la aplicación móvil, entre otros.
- e. La plataforma debe tener administración de perfiles de usuarios, grupos de usuarios, eventos, entre otros.

- f. La aplicación de escritorio y móvil deberá garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los usuarios, cumpliendo con las regulaciones locales y las mejores prácticas de seguridad de la información.

## 5. Consideraciones:

- Todo lo mencionado en el punto tercero de este documento, son características mínimas que deben poseer ambos aplicativos.
- El oferente debe considerar futuras modificaciones a ambas plataformas.
- AMSZO, recibirá las propuestas comerciales de distintos proveedores de tecnología, quienes deberán otorgar una cotización del servicio solicitado en el presente documento.
- El proveedor deberá presentar su oferta bajo la modalidad de un servicio botón de pánico móvil por las tres comunas socias de AMSZO.
- Se indica desde ya que las cotizaciones u otras ofertas de otro tipo de equipamiento, no serán consideradas para este proceso.
- El oferente deberá acompañar los manuales o documentación de los elementos ofertados, como las garantías de los mismos.

## 6. Ítems de Evaluación

AMSZO, evaluará las propuestas que cumplan con todos los requerimientos señalados en este documento.

Los oferentes que cumplan serán evaluados por la comisión designada, los cuales deberán ponderar según los siguientes criterios:

Para la evaluación de la oferta, se considerarán los siguientes factores:

- Oferta económica (OE) : 70%
- Plazo de Entrega (PE) : 30%

## RESUMEN FÓRMULA:

Porcentaje total de evaluación = OE + PE

### Oferta Económica (OE / 70%)

Los valores deberán ser presentados en el Anexo N° 3 y se asignará puntaje a cada línea, de conformidad a la siguiente tabla:

$$OE = (\text{Oferta más económica}) / (\text{Oferta a calificar}) * 70$$

### Plazo de entrega (PE / 30%):

Los días para la entrega de todo el equipamiento requerido en este documento, deberán ser presentados en el Anexo N° 4 y se asignará puntaje a cada línea, de conformidad a la siguiente tabla:

$$PE = (\text{Menor plazo en días}) / (\text{Plazo a evaluar en días}) * 30$$

### Criterios de desempate

En caso de presentarse un empate entre 2 o más ofertas, se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio "OFERTA ECONÓMICA" (ANEXO N°3).

Si aplicando la fórmula anterior, aún persiste el empate entre oferentes, dicha situación se resolverá adjudicando al oferente que hubiese obtenido el mayor puntaje en el criterio "PLAZO DE ENTREGA" (ANEXO N°4).



## *7. Duración del Contrato*

La duración del contrato será 12 meses, dependiendo de la decisión que haga AMSZO en base a la disponibilidad presupuestaria desde adjudicación hasta la finalización del periodo del servicio.

En el contrato se establecerán la estructura de multas, garantías, contrapartes técnicas, y todos los elementos requeridos por AMSZO para la buena ejecución del proyecto.

## *8. Adjudicación*

Las propuestas comerciales recibidas dentro del plazo que se estipulará en este documento serán revisadas por el Director del área de Tecnología, quien verificará si las mismas cumplen con los requerimientos técnicos señalados en el punto N°3 del presente documento.

La comisión evaluadora estará compuesta por la Secretaria Ejecutiva de AMSZO, el Director del área de Tecnología de AMSZO, el Director de Seguridad Pública de la Municipalidad de Lo Barnechea, el Director de Seguridad Pública de la Municipalidad de Las Condes y el Director de Seguridad Pública de la Municipalidad de Vitacura quienes analizarán la propuesta y establecerán la oferta más conveniente para la Asociación.

## *9. Plazo de remisión de ofertas*

Se establece que la fecha de recepción de ofertas es a más tardar hasta las 13:00 horas del día 5 de abril, en las dependencias de AMSZO, Avenida El Rodeo N°13541, comuna de Lo Barnechea, en sobre cerrado señalando en el mismo "Solicitud de Propuesta Comercial Servicio de Arriendo Botón de Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes – Vitacura" a nombre de Jorge Orellana.

## 10. *Declaración Esencial*

El presente proceso tiene por objeto solicitar a distintos proveedores se presente ofertas comerciales para “Servicio de Arriendo Botón de Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes – Vitacura”, a objeto que la Asociación de Municipalidades para la Seguridad Ciudadana de la Zona Oriente analice los valores y opte por la mejor alternativa para la institución, no pudiendo considerarse este requerimiento como una licitación, teniendo AMSZO la libertad de contratar con el oferente que estime conveniente, sin existir obligación alguna por parte de AMSZO respecto de las ofertas que se presenten, ni obligación alguna de contratar con alguno de proponentes.

Toda documentación NO será devuelta al proponente.

## 11. *Consultas*

Cualquier consulta sobre el proceso comunicarse a las siguientes direcciones de correo electrónico [jorellana@amszo.cl](mailto:jorellana@amszo.cl) con copia a [pgiannini@amszo.cl](mailto:pgiannini@amszo.cl) y [hbustamante@amszo.cl](mailto:hbustamante@amszo.cl).



**ANEXO N°1**

**FORMULARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE**

***“Servicio de Arriendo Botón Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes - Vitacura”***

Nombre / razón social empresa oferente	
RUT	
Nombre representante legal	
C. I.	
Domicilio Empresa	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico de contacto	

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Legal

\* \* \* \* \*

Av. El Rodeo 13.541 Interior. Lo Barnechea.

**ZONA SEGURA**

VITACURA - LAS CONDES - LO BARNECHEA



**ANEXO N°2**

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE ACEPTACION DE TERMINOS DE REFERENCIA**

***“Servicio de Arriendo Botón Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes – Vitacura”***

Nombre / razón social empresa oferente	
RUT	
Nombre representante legal	
C. I.	
Domicilio Empresa	

La empresa oferente en el presente proceso declara bajo juramento:

- 1) Conocer y aceptar los términos de la propuesta comercial “Servicio de Arriendo Botón de Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes - Vitacura” elaboradas para el presente proceso.
- 2) Conocer los documentos anexos, legislación aplicable y en general, todos los documentos que forman parte de este proceso.
- 3) Haber estudiado los antecedentes y haber verificado su concordancia entre sí.
- 4) Autorizar a AMSZO para requerir de los organismos oficiales, compañías de seguros, bancos, fabricantes de equipos o cualquier otra persona, firma o compañía, la información que solicite y que diga relación con el presente proceso.
- 5) Estar conforme con las condiciones generales del presente proceso.
- 6) Haber verificado la exactitud de los antecedentes proporcionados.

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de 2024

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Legal

\* \* \* \* \*

Av. El Rodeo 13.541 Interior. Lo Barnechea.

**ZONA SEGURA**

VITACURA - LAS CONDES - LO BARNECHEA



**ANEXO N°3**

**OFERTA ECONOMICA**

**“Servicio de Arriendo Botón Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes - Vitacura”**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

VALOR NETO SERVICIO \$ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL (OFERENTE)**

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\*\*\*\*\*

Av. El Rodeo 13541 Interior. Lo Barnechea.

**ZONA SEGURA**

VITACURA - LAS CONDES - LO BARNECHEA





**ANEXO N° 4**

**PLAZO ENTREGA**

**“Servicio Arriendo Botón Pánico Móvil – Lo Barnechea – Las Condes - Vitacura”**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL: \_\_\_\_\_

RUT: \_\_\_\_\_

**PLAZO DE ENTREGA \_\_\_\_\_ DIAS CORRIDOS**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL REPRESENTANTE LEGAL  
(OFERENTE)**

\* \* \* \* \*

Av. El Rodeo 13541 Interior. Lo Barnechea.

**ZONA SEGURA**

VITACURA - LAS CONDES - LO BARNECHEA