

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

I. NOMBRE DEL PROGRAMA	"PROGRAMA CENTROS DE SEGURIDAD 2026"
II. DEPARTAMENTO EJECUTOR	DEPARTAMENTO OPERATIVO
III. ENCARGADO (A) DEL PROGRAMA	JEFE(A) DEL DEPARTAMENTO OPERATIVO
IV. DURACIÓN	ENERO 2026 - DICIEMBRE 2026
V. LUGAR DE EJECUCIÓN	CENTROS DE SEGURIDAD (7): <ul style="list-style-type: none">• Quinchamalí• Presidente Errázuriz• San Carlos de Apoquindo• Fleming• Apoquindo• El Golf• Isabel La Católica

1. DIAGNÓSTICO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA “CENTROS DE SEGURIDAD 2026”

Los Centros de Seguridad, dependientes del Departamento Operativo de la Dirección de Seguridad Pública, tienen como propósito centrar la atención directa y oportuna al vecino, fortaleciendo el vínculo entre la comunidad y la gestión municipal en materia de prevención del delito y la seguridad vecinal.

Esta función adquiere especial relevancia considerando el incremento sostenido en los requerimientos ciudadanos, impulsado por la exitosa implementación y expansión de los programas municipales “Barrio Protegido”, “Botón de Pánico” y “Casa Protegida”, los cuales buscan promover entornos más seguros mediante la participación comunitaria y el uso de tecnologías de vigilancia y respuesta temprana. Los Centros de Seguridad cumplen, además, un rol esencial en el monitoreo de los sistemas de cámaras analíticas de seguridad, permitiendo una respuesta coordinada y eficiente ante situaciones de riesgo. Contribuyen de manera directa a la prevención situacional del delito, la disuasión de conductas ilícitas y la protección de personas y bienes en el territorio comunal.

De acuerdo con la normativa, los municipios están facultados para diseñar, ejecutar y evaluar programas de seguridad pública (Ley N° 20.965), promover la participación ciudadana y desarrollar acciones de prevención en conjunto con Carabineros, PDI, Fiscalía y demás organismos competentes. Por tanto, los Centros de Seguridad se constituyen como una herramienta operativa clave dentro de este marco legal y estratégico, materializando en terreno la colaboración y garantizando una atención continua y cercana a las necesidades de los vecinos.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

2.1. OBJETIVO GENERAL

Atender y contribuir al bienestar de la comunidad y a la seguridad pública mediante el uso efectivo de los sistemas de videovigilancia y la atención ciudadana, apoyando la prevención de delitos, la disuasión de incivilidades y la respuesta rápida a emergencias en la comuna.

Este objetivo general busca consolidar una gestión integral de la seguridad comunal, centrada en la protección de las personas, sus bienes y los espacios públicos, a través del uso estratégico de tecnologías y la coordinación operativa entre los distintos actores de la seguridad.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Fortalecer la vigilancia preventiva en la comuna mediante el monitoreo continuo y analítico de los sistemas de videovigilancia, con el fin de detectar situaciones anómalas o conductas de riesgo.

- b) Optimizar la respuesta ante incidentes o emergencias, coordinando de manera oportuna con los organismos competentes (Carabineros, Bomberos, equipos municipales, salud, entre otros).
- c) Apoyar la implementación y seguimiento de los programas de seguridad municipal ("Barrio Protegido", "Botón de Pánico" y Casa Protegida), fortaleciendo la confianza vecinal.
- d) Promover la participación ciudadana en materia de seguridad, generando canales de comunicación directa y fomento de la corresponsabilidad en la prevención
- e) Mejorar los procesos de gestión y análisis de información de seguridad, utilizando herramientas tecnológicas y registros de videovigilancia para elaborar reportes y diagnósticos.
- f) Asegurar el funcionamiento eficiente y la mantención operativa de los sistemas tecnológicos de vigilancia, garantizando la calidad de la imagen, el almacenamiento de datos y la continuidad del servicio.
- g) Contribuir al cumplimiento de los lineamientos establecidos por la Ley N° 20.965, fortaleciendo la coordinación institucional y la implementación de estrategias locales de prevención.
- h) Capacitar y fortalecer las competencias del personal operativo, asegurando un desempeño profesional, ético y orientado al servicio ciudadano en el manejo de los sistemas de monitoreo y la atención al vecino.

3. COMPONENTES DEL PROGRAMA

3.1. DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS

Los Centros de Seguridad emplean una plataforma integral de prevención, monitoreo y respuesta para cumplir su misión:

a) Atención de Alertas por Sistema de Analítica Inteligente

Permite la detección automatizada de eventos inusuales (movimientos sospechosos, permanencia prolongada, aglomeraciones), generando alertas tempranas.

b) Cámaras de Videovigilancia de la Red Municipal y "Barrio Protegido"

Monitoreo constante de espacios públicos estratégicos y sectores residenciales, apoyando la prevención situacional del delito.

c) Programa "Casa Protegida" y "Fono Vacaciones"

Iniciativas que permiten seguimiento visual y rondas preventivas en domicilios de vecinos ausentes, coordinando medidas de vigilancia adicionales y comunicación inmediata.

d) Soporte Técnico de "Botón de Pánico"

Herramienta de alerta rápida que exige el monitoreo continuo de su funcionamiento y la activación de protocolos de respuesta inmediata por parte del personal del Centro de Seguridad.

3.2. DOTACIÓN DE EQUIPAMIENTO PARA EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SEGURIDAD

Se destinarán recursos para la reposición y modernización del equipamiento, buscando fortalecer la capacidad de monitoreo, comunicación y gestión de los Centros.

EQUIPO TECNOLÓGICO Y OPERATIVO	OBJETIVO
Computadores de Alto Rendimiento	Herramientas principales para la gestión y registro de incidentes, revisión de material audiovisual y coordinación.
Monitores de Videowall	Dispositivos complementarios que permiten la visualización simultánea de múltiples cámaras, optimizando la supervisión.
Equipos de Teléfonos Celulares	Comunicación directa y permanente entre los operadores de los Centros de Seguridad y los equipos en terreno.
Equipos de Teléfonos Fijos IP	Comunicación complementaria para atención al vecino, recepción de alertas y coordinación interna.
Artículos de Protección y Cuidado	Elementos para preservar el buen estado del hardware (filtros, fundas, elementos de limpieza especializada).

4. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El Programa de Capacitación tiene como finalidad fortalecer las competencias técnicas, operativas y humanas del personal, garantizando un desempeño eficiente, profesional y acorde a los estándares exigidos.

4.1. Objetivos del Programa de Capacitación

- Desarrollar habilidades técnicas para el uso eficiente de sistemas de videovigilancia y plataformas de analítica inteligente.
- Actualizar conocimientos en protocolos de emergencia, manejo de alertas y coordinación interinstitucional.
- Fortalecer las capacidades de atención al vecino, promoviendo una comunicación empática y la resolución de necesidades.
- Promover la formación continua en materias normativas, tecnológicas y procedimentales.

4.2. Contenidos y Áreas de Formación

- Gestión y operación de sistemas de videovigilancia y analítica inteligente.

- Protocolos de emergencia y respuesta rápida (coordinación con Carabineros y servicios de salud).
- Atención al vecino y comunicación efectiva (manejo de crisis y contención).
- Gestión de información, elaboración de reportes operativos y confidencialidad.

5. RECURSOS DEL PROGRAMA

La dotación de personal asignada a los Centros de Seguridad está conformada por funcionarios que cumplen funciones técnicas, administrativas y operativas orientadas a garantizar el correcto funcionamiento del sistema comunal de seguridad, la atención eficiente al vecino y la respuesta oportuna ante emergencias, operando bajo un sistema de turnos 24/7.

5.1. Monitor y Gestor de Procedimientos

Controlar las actividades del equipo operativo, administrar procedimientos de seguridad, garantizar la correcta ejecución de protocolos de respuesta ante incidentes y coordinar la comunicación con instituciones externas (CECOM, Carabineros, etc.).

5.2. Recepcionista de los Centros de Seguridad

Atender presencialmente consultas y requerimientos ciudadanos, registrar en el sistema las alertas y solicitudes recibidas, derivar casos a los operadores o al encargado de turno y mantener actualizado el registro diario de atención y comunicación con la comunidad.

5.3. Operador de Sistemas de Seguridad y Cámaras de Videovigilancia

Monitorear de forma permanente las cámaras de videovigilancia de la red municipal y los programas comunitarios, detectar, analizar y reportar conductas sospechosas u emergencias, operar los sistemas de analítica inteligente y coordinar la respuesta con Carabineros.

5.4. Asistente Administrativo

Apoyar la gestión documental y administrativa del Centro de Seguridad, elaborar informes, actas, planillas de asistencia y registros operativos, coordinar la solicitud y distribución de insumos y asistir en la organización de capacitaciones.

6.0	PRESTACIONES DE SERVICIOS EN PROGRAMA CENTROS DE SEGURIDAD (HONORARIOS)
	<ul style="list-style-type: none">• Monitor y Gestor de Procedimientos.• Recepcionista.• Operador de sistema de seguridad y cámaras de videovigilancia.• Asistente administrativo.
7.0	PRESUPUESTO TOTAL DEL PROGRAMA
	<ul style="list-style-type: none">• HONORARIOS PROGRAMA \$1.500.297.000 <p>TOTAL DE PROGRAMA CENTROS DE SEGURIDAD \$1.500.297.000</p>