

**MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA**

NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA CENTRAL DE COMUNICACIONES 2026
DEPARTAMENTO EJECUTOR	DEPARTAMENTO OPERATIVO
ENCARGADO(A) DEL PROGRAMA	JEFE DEPARTAMENTO OPERATIVO
DURACIÓN	ENERO 2026 DICIEMBRE 2026
LUGAR DE EJECUCIÓN	PATAGONIA N°29

1. DIAGNÓSTICO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA "CENTRAL DE COMUNICACIONES 2026"

La Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública, es un componente crítico en la gestión de emergencias y requerimientos de la comuna, que tiene como objetivo la atención al vecino producto de los requerimientos realizados por estos al nivel 1402.

Debido a que dichas materias son de alta relevancia para la comunidad, durante las últimas décadas han experimentado una evolución significativa orientada a responder a las crecientes necesidades de los vecinos. Sin embargo, el aumento sostenido de la población y la complejidad de los servicios demandados hacen imprescindible realizar un diagnóstico y una fundamentación del programa, con el fin de garantizar su eficiencia y eficacia a futuro. En este contexto, resulta necesario que esta central cuente con una dotación de personal óptima para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Análisis de la Situación Actual:

- La Central de Comunicaciones atiende una amplia gama de servicios, incluyendo atención telefónica de la línea 1402, atención de alarmas domiciliarias y sistema anti-portalazo, atención de alertas de la APP SOSAFE, monitoreo de cámaras de seguridad, despacho y coordinación con inspectores municipales en terreno, y registro de resultados.
- La Central de Comunicaciones cuenta con una dotación de personal que requiere ser evaluada y ajustada para garantizar la atención óptima de los servicios.
- La visibilidad de la Dirección de Seguridad Pública en los medios de comunicación y la importancia de cara a la sociedad aumentan la exigencia sobre los procesos internos de la Central de Comunicaciones.

Nuestra misión es proporcionar liderazgo y coordinación para apoyar y promover los servicios óptimos de atención de emergencia y requerimientos, en función de mantener y brindar seguridad a los vecinos de la comuna de Las Condes.

La visión es ser un referente en atención, gestión y coordinación de Emergencia y requerimientos a nivel nacional, y latinoamericano, aplicando los más altos estándares de exigencias sobre nuestra gestión.

Fundamentación:

- La Central de Comunicaciones es un componente crítico en la gestión de emergencias y requerimientos de la comuna.
- La dotación de personal óptima es fundamental para garantizar la atención eficiente y eficaz de los servicios.
- La aplicación de los más altos estándares de exigencia sobre la gestión de la Central de Comunicaciones es esencial para mantener la confianza de la comunidad y garantizar la seguridad y bienestar de los vecinos.

Ejes Estratégicos:

- Fortalecer la capacidad de respuesta de la Central de Comunicaciones mediante la dotación de personal óptima y la capacitación continua.
- Mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos internos de la Central de Comunicaciones.
- Fomentar la colaboración y coordinación con otros departamentos y entidades para garantizar una respuesta integral a las emergencias y requerimientos.

Metas:

- Garantizar la atención óptima de los servicios de emergencia y requerimientos.
- Mejorar la satisfacción de los vecinos con la atención recibida.
- Ser reconocido como un referente en atención, gestión y coordinación de emergencias y requerimientos a nivel nacional y latinoamericano.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

2.1 OBJETIVO GENERAL

Atender y gestionar los requerimientos de seguridad ingresados al nivel 1402 o a través de los canales de comunicación establecido que involucren temas asociados a seguridad pública dentro de la comuna de Las Condes.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Recepción y gestión de requerimientos:

Recibir y procesar todas las llamadas entrantes al número 1402, de acuerdo con los protocolos establecidos, garantizando una atención oportuna y eficiente a los vecinos.

Atención de alertas tecnológicas:

Atender, gestionar y registrar todas las alertas provenientes de la aplicación SOSAFE, los sistemas de emergencia y otras plataformas utilizadas por la Central de Comunicaciones, conforme a los procedimientos definidos.

Gestión de alarmas domiciliarias, Botones SOS mujer VIF, Edificio Seguro:

Gestionar todas las alertas generadas por la activación de Alarmas Domiciliarias, siguiendo estrictamente los protocolos institucionales vigentes.

Derivación de procedimientos:

Derivar los requerimientos y procedimientos que ingresen a la Central de Comunicaciones hacia el personal de servicio a la comunidad, las unidades municipales competentes o las instituciones de emergencia correspondientes, según la naturaleza del caso.

Operación de sistemas de seguridad complementarios:

- Operar el sistema anti-portalazo y gestionar los eventos reportados conforme a los protocolos establecidos.
- Operar el sistema de video vigilancia y pórtico de lector de placa patente LPR, monitoreando y gestionando las situaciones detectadas de acuerdo con las directrices institucionales.

Operar Sistema de Postes Inteligentes y SOS paraderos locomoción colectiva monitoreando y gestionando las situaciones detectadas de acuerdo con las directrices institucionales.

3. DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTAS

La Central de Comunicaciones, a través del centro de comando y control (CECOCO), registra y centraliza todos los requerimientos recepcionados por el número de emergencias municipal 1402, considerando a su vez las siguientes herramientas:

- Central telefónica de emergencia nivel 1402
- Sistema Red Social SOSAFE
- Anti-portalazo del Programa Auto Protegido
- Pórtico lector placa Patente LPR
- Fono Vacaciones
- Cámaras de Video Vigilancia de la red municipal
- Alarmas Domiciliarias (Botón de Pánico)
- Botones SOS mujer VIF
- Edificio Seguro
- Postes Inteligentes
- SOS paraderos locomoción colectiva



4. MATERIALES, REPUESTOS Y ÚTILES DIVERSOS

De acuerdo con la disponibilidad presupuestaria, el personal que preste servicios en la Central de Comunicaciones serán dotados de computadores, monitores, equipos telefónicos, cintillos telefónicos, para la atención de los sistemas de emergencias. Dicho equipamiento será entregado en calidad de préstamo para el cumplimiento de sus funciones. Además, se les realizará entrega de otros artículos que promuevan el cuidado del hardware y periféricos utilizados en la central de comunicaciones.

5. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Con el objetivo de profesionalizar la atención y gestión de requerimientos de seguridad y emergencias, se podrá realizar un proceso de charlas y capacitaciones a la totalidad del personal de la central de comunicaciones. Así, y de acuerdo con el presupuesto que disponga la Dirección de Seguridad Pública, se realizarán distintos talleres de coaching, capacitaciones y cursos que incluyan certificaciones.

Lo anterior debe considerar un break durante la ejecución del programa de capacitación.

6. VESTUARIO

Según la disponibilidad presupuestaria, se hará entrega de vestuario (previa compra) en calidad de préstamo, y de uso obligatorio, la personal de la Central de Comunicaciones.

7. RECURSOS DEL PROGRAMA

7.1 Operador Telefónico Junior y de cámaras de Video Vigilancia Junior

7.1.1 Funciones específicas

Operador telefónico y de Cámaras de Video Vigilancia Junior	
1. Atender llamadas: recibir y atender llamadas de emergencia y no emergencia, identificando y tipificando correctamente los requerimientos de los vecinos.	5. Monitorear cámaras de vigilancia: monitorear las cámaras de vigilancia en tiempo real, para detectar situaciones anormales o de emergencia.
2. Recopilar información: recopilar información relevante de los vecinos que llaman, para proporcionar una respuesta adecuada y eficiente.	6. Identificar situaciones anormales en ambiente no controlado: identificar situaciones anormales o de emergencia en las cámaras de vigilancia, y alertar al Supervisor de turno.
3. Ingresar de forma clara la información al sistema CAD: ingresar la información recopilada en el sistema de Administración de Despacho (CAD), para garantizar una respuesta precisa y oportuna.	7. Apoyar a la gestión del Operador de Cámaras de Video Vigilancia Senior
4. Apoyar la atención de alarmas domiciliarias, SOSAFE, botones SOS y resguardo de domicilios	

7.2 Operador Telefónico Senior y Operador de Cámaras de Video Vigilancia Senior

7.2.1 Funciones específicas

Operador telefónico Senior	Operador de Cámaras de Video Vigilancia Senior
<p>1. Atender llamadas de emergencia: recibir y atender llamadas de emergencia de manera eficiente y efectiva, identificando y tipificando correctamente los procedimientos que ingresan a la central en el sistema CAD.</p> <p>2. Apoyar en la gestión de alertas relacionadas con alarmas domiciliarias, alertas de SOSAFE y otras situaciones de emergencia, para proporcionar una respuesta rápida y efectiva.</p> <p>3. Atender activaciones de botones SOS: atender y responder a las activaciones de botones SOS y otras situaciones de emergencia, para proporcionar asistencia y apoyo a los ciudadanos.</p> <p>4. Resguardar la información: resguardar la información confidencial y sensible que se recibe en la central, para mantener la privacidad y seguridad de los ciudadanos.</p> <p>5. Ayudar en la capacitación y mentoría de operadores junior, inducir y guiar al nuevo personal en los procedimientos y protocolos de la central, para asegurar una integración efectiva y eficiente.</p>	<p>1. Monitorear e Identificar situaciones anormales en ambiente no controlado: identificar y alertar situaciones anormales o de emergencia en las cámaras de vigilancia, informando de inmediato al Supervisor de turno.</p> <p>2. Colaborar con el equipo: colaborar con el equipo de la Central telefónica para proporcionar una respuesta coordinada y efectiva a las emergencias.</p> <p>3. Monitorear alertas de GPS ingresando y eliminando patentes en el desarrollo de la operación.</p> <p>4. Apoyar Cartillas de servicios con estrategia operativas focalizadas.</p> <p>5. Apoyar patrullajes de cámaras en parques y plazas para evitar delitos.</p> <p>6. Apoyar a la gestión en curso del Asistente de Cámaras Junior</p> <p>7. Apoyar patrullaje de cámaras enfocado en Comercios</p> <p>8. Ayudar en la capacitación y mentoría del nivel anterior.</p>

7.3 Asistente de Procedimientos Junior y Asistente de Cámaras Junior

7.3.1 Funciones específicas

Asistente de Procedimientos Junior	Asistente de Cámaras Junior
<p>1. Atender llamadas de emergencia: recibir y atender llamadas de emergencia de manera eficiente y efectiva, identificando y tipificando correctamente los procedimientos que ingresan a la central en el sistema CAD.</p> <p>2. Apoyar en la gestión de alertas relacionadas con alarmas domiciliarias, alertas de SOSAFE y otras situaciones de emergencia, para proporcionar una respuesta rápida y efectiva.</p> <p>3. Atender activaciones de botones SOS: atender y responder a las activaciones de botones SOS y otras situaciones de emergencia, para proporcionar asistencia y apoyo a los ciudadanos.</p> <p>4. Apoyar en la gestión de los medios de emergencia en caso de que se requiera tales como; Ambulancias, bomberos y carabineros. Además, se redactará los procedimientos que entrega el personal operativo en terreno.</p> <p>5. Apoyar en la gestión interna con la red municipal dependiendo del tipo de requerimientos de los vecinos de la comuna.</p> <p>6. Asistencia de procedimientos y protocolos de emergencia.</p> <p>7. Apoyo en la planificación de procedimientos.</p> <p>8. Ayudar en la capacitación y mentoría del</p>	<p>1. Monitorear e Identificar situaciones anormales en ambiente no controlado: identificar y alertar situaciones anormales o de emergencia en las cámaras de vigilancia, informando de inmediato al Supervisor de turno.</p> <p>2. Monitorear los patrullajes encargados de focalizado según cartilla de servicio operativos</p> <p>3. Monitorear los patrullajes de Área de Comercio</p> <p>4. Mantener registro de la gestión realizada en el sistema CAD permanentemente.</p> <p>5. Realizar asistencia y seguimientos de operadores de cámaras en función del cumplimiento de ordenes de servicio</p> <p>6. Colaborar en la planificación e implementación de estrategias de video vigilancia.</p> <p>7. Buscar imágenes y registrar su entrega, previa autorización del Supervisor de turno.</p> <p>8. Ayudar en la capacitación y mentoría del nivel anterior.</p>

nivel anterior

7.4 Asistente de Procedimientos Senior y Asistente de Cámaras Senior

7.4.1 Funciones específicas

Asistente de Procedimientos Senior	Asistente de Cámaras Senior
<p>1. Atender llamadas de emergencia: recibir y atender llamadas de emergencia de manera eficiente y efectiva, identificando y tipificando correctamente los procedimientos que ingresan a la central en el sistema CAD.</p> <p>2. Apoyar en la gestión de alertas relacionadas a sistemas de emergencia.</p> <p>3. Atender activaciones y otras situaciones de emergencia, para proporcionar asistencia y apoyo a los ciudadanos.</p> <p>4. Apoyar en la gestión de los medios de emergencia en caso de que se requiera tales como; Ambulancias, bomberos y carabineros. Además, se encargan de trabajar los procedimientos que entrega el personal operativo en terreno.</p> <p>5 Apoyar en la gestión interna con la red municipal dependiendo del tipo de requerimientos de los vecinos de la comuna.</p> <p>6. Asistir en los cierres de procedimiento de mayor interés, que puedan requerir las jefaturas.</p> <p>7. Apoyar a los funcionarios municipales en los trabajos como operar la frecuencia radial en el caso que el Encargado de la Central telefónica deba ausentarse por entregar información a la jefatura superior.</p> <p>8. Colaborar a operadores de procedimientos.</p> <p>9. Ayudar en la capacitación y mentoría de operadores, inducir y guiar al nuevo personal en los procedimientos y protocolos de la central, para asegurar una integración efectiva y eficiente.</p>	<p>1. Monitorear e Identificar situaciones anormales en ambiente no controlado: identificar y alertar situaciones anormales o de emergencia en las cámaras de vigilancia, informando de inmediato al Supervisor de turno.</p> <p>2. Apoyar a los Asistentes junior y operadores de cámaras.</p> <p>3. Apoyar en la planificación e implementación de estrategias de video vigilancia.</p> <p>4. Buscar imágenes y registrar su entrega, previa autorización del Supervisor de turno.</p> <p>5. Apoyar en el análisis de datos y generación de informes para la toma de decisiones.</p> <p>6. Colaborar con el registro de la gestión realizada para ser informada al Supervisor de Turno.</p> <p>7. Asistir en acciones con el Supervisor de turno y Encargado Turno Central Telefonica</p> <p>8. Ayudar en la capacitación y mentoría del nivel anterior.</p>

8. RESUMEN:

PRESTACION DE SERVICIO DEL PROGRAMA CENTRAL DE COMUNICACIONES 2026 (HONORARIOS) OTROS GASTOS DE PERSONAL (21-04)

- Operador telefónico y de Camaras de Video Vigilancia Junior
- Operador telefónico Senior
- Operador de Cámaras de Video Vigilancia Senior
- Asistente de procedimientos Junior
- Asistente de Cámaras Junior
- Asistente de Procedimientos Senior
- Asistente de Cámaras Senior

8.2 PRESUPUESTO TOTAL DEL PROGRAMA

HONORARIOS PROGRAMA \$1.229.000.000.

TOTAL DEL PROGRAMA CENTRAL DE COMUNICACIONES \$1.229.000.000