

MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES
DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

I. NOMBRE DEL PROGRAMA	"PROGRAMA CENTRAL DE COMUNICACIONES 2022"
II. DEPARTAMENTO EJECUTOR	: DEPARTAMENTO OPERATIVO
III. ENCARGADO(A) DEL PROGRAMA	: CLAUDIO JAYO ABARCA
IV. DURACIÓN	: ENERO 2022 DICIEMBRE 2022
V. LUGAR DE EJECUCIÓN	: PATAGONIA N°29

1. DIAGNÓSTICO Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA “CENTRAL DE COMUNICACIONES 2022”

La Central de Comunicaciones de la Dirección de Seguridad Pública es la unidad encargada de gestionar y coordinar todas las labores de seguridad y emergencias de la comuna de Las Condes. Actualmente esta unidad atiende todas las llamadas que ingresan mediante la línea 1402, monitoreo de cámaras de seguridad, despacho y coordinación con Inspectores Municipales en terreno, registro de resultados proveniente de los Inspectores Municipales.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

2.1 OBJETIVO GENERAL

El objetivo general del programa es la atención y gestión del número de emergencias municipal 1402 y sistemas de emergencia. Además, monitoreo y los sistemas de emergencias y registros de requerimientos que involucren temas asociados a Seguridad Pública y Emergencias dentro de la comuna de Las Condes.

2.1.1 Objetivos específicos

1. Recibir todas las llamadas entrantes al 1402 y procesar de acuerdo a los protocolos definidos.
2. gestionar todos los procedimientos recepcionados desde el número de emergencias municipal 1402 y sistemas de emergencia y procesar de acuerdo a los protocolos establecidos.
3. Disponer del personal necesario para la cobertura comunal de patrulleros.
4. Monitoreo de cámaras de videovigilancia de la red municipal.

3.- DESCRIPCIÓN DE HERRAMIENTAS

El Centro de Comunicación y Comando, en adelante CECOCO, es el Sistema CAD de la Central de Comunicaciones. A través de este sistema se registran y centralizan todos los requerimientos recepcionados por el número de emergencias municipales 1402 y los sistemas de emergencias. Estos requerimientos son clasificados por los Operadores Telefónicos Junior y Senior, para luego, y según su tipo de clasificación el Operador(a) Radial pueda despachar a un Inspector(a) Municipal a través del mismo sistema CECOCO. Además, dentro del mismo sistema se registran los resultados de los procedimientos que fueron gestionados con recursos internos o asociados a un Inspector(a) Municipal de terreno. En resumen, el Sistema CAD contiene toda la información de la gestión asociada a los distintos procedimientos que son adoptados en la comuna.

Además, el CECOCO concentra la información que se obtiene desde los demás canales de reporte de requerimientos: (1) Antiportonazo del Programa Auto Protegido, (2) Fono Vacaciones, (3) Cámaras de Video Vigilancia de la Red Municipal, (4) Videoatenciones 1402, (5) aplicación móvil SOSAFE, (6) Alarmas Domiciliarias, (7) Botones SOS Móvil, (8) Redes Sociales, (9) Atención Presencial y (10) Correo Electrónico.

4 RECURSOS DEL PROGRAMA

4.1 PERSONAL DE LA CENTRAL DE COMUNICACIONES

Actualmente la Central de Comunicaciones cuenta con ocho (8) tipos de cargos con sus respectivas funciones asociadas a la plantilla actual: (1) Asesor(a) en coordinación del programa y en evaluación de procedimientos, (2) Operador(a) Radial, (3) Administrador(a) de Procedimientos junior y senior, (4) Operador(a) Telefónico junior y senior, (5) Operador(a) de Cámaras, (6) Evaluador(a) de calidad, (7) Asesor(a) en Planificación y Control interno y (8) Asistente de Operador(a) de Drones. Las funciones para cada cargo se describen en los apartados que siguen:

4.1.1 Asesor(a) en Coordinación del programa y en evaluación de procedimientos.

Encargado(a) de prestar asesoría en todos los procesos del área asegurando la continuidad operacional de la Central de Comunicaciones en materia de atención de requerimientos de la comunidad. Dentro de las tareas se encuentran: asesorar a

la Dirección en la planificación, administración, evaluación y control y aplicación de técnicas de mejora continua en la búsqueda de la excelencia operacional.

4.1.1.1 Funciones específicas del cargo

- Definir planes y programas de trabajo.
- Diseñar planes de contingencia ante posibles cambios en la demanda.
- Liderar y coordinar las distintas funciones que componen la Central de Comunicaciones.
- Definir procedimientos del área.
- Velar por la continuidad operacional desde un punto de vista del recurso humano, y de las herramientas de trabajo.
- Diseñar e implementar planes de contingencia para casos especiales.
- Gestionar las compras con el área correspondiente.
- Aplicar estándares y mejores prácticas de gestión de emergencias.
- Proponer mejoras para el trabajo individual
- Entregar esquemas de trabajo grupal.
- Desarrollar contenidos que permitan un mejor clima laboral.
- Emitir informativo de problemáticas con posibles soluciones.
- Colaborar con todo el personal para la mejora del stress laboral.

4.1.2 Operador(a) Radial

Encargado(a) de liderar las comunicaciones radiales de la Central de Comunicaciones, asignar y despachar procedimientos al personal desplegado en terreno, y coordinar con los diferentes servicios de emergencias en función de dar respuesta al requerimiento levantado por la Ciudadanía.

4.1.2.1 Funciones específicas del cargo

- Despachar al personal en terreno de acuerdo a los eventos recibidos por los Operadores Telefónicos.
- Asegurar que la información del despacho se encuentre completa según tipo de evento.
- Mantener siempre informado al personal de terreno despachado sobre cambios o actualización de la información.
- Coordinar con instituciones de seguridad y emergencias según tipo de evento.
- Informar al supervisor de turno sobre procedimientos definidos.
- Liderar turno en ausencia del Supervisor de la Central de Comunicaciones.
 - Definir las estaciones de servicio por Operador.
 - Informar sobre procedimientos de importancia a la Jefatura.
 - Reportar sobre el incumplimiento de deberes del personal de la Central de Comunicaciones.
 - Asegurar la calidad de los procedimientos de principio a fin.

4.1.3 Administrador(a) de Procedimientos

Encargado(a) de coordinar y gestionar los cierres de procedimientos, desde la recepción de la llamada hasta el resultado entregado por personal en terreno. Además de apoyar al Operador(a) Radial en la coordinación con instituciones de seguridad y emergencia.

4.1.3.1 Administrador de Procedimientos Senior

- Gestionar procedimientos con otras áreas de la Municipalidad.

- Apoyar al Operador Radial en la coordinación con otras agencias de servicios emergencias.
- Cuadrar el procedimiento de principio a fin, desde que se recibe la llamada hasta el resultado entregado por personal en terreno, cuidando siempre que la Tipificación del Evento sea la correcta, y en función de lo ocurrido.

4.1.4 Operador(a) Telefónico

Encargado(a) de la atención de todos los canales de comunicación habilitados en la Central de Comunicaciones para la recepción de requerimientos por parte de vecinos o población flotante de la comuna.

4.1.4.1 Operador(a) Telefónico Junior

- Atender llamadas telefónicas del número de emergencias municipal 1402.
- Identificar y tipificar correctamente el tipo de requerimiento.
- Identificar con precisión el lugar del requerimiento.
- Recopilar toda la información necesaria asociada al requerimiento.
- Ingresar toda la información en el sistema CECOCO.
- Atender y gestionar las alertas de Sistema SOSAFE.
- Atender y gestionar las activaciones de Sistema de Alarmas Domiciliarias.
- Atender y gestionar las activaciones de Sistema de Botones SOS.
- Atender y gestionar las solicitudes de resguardo de domicilios del programa Fono Vacaciones.

4.1.4.2 Operador(a) Telefónico Senior

- Atender llamadas telefónicas del número de emergencias municipal 1402.
- Identificar y tipificar correctamente el tipo de requerimiento.
- Identificar con precisión el lugar del requerimiento.
- Recopilar toda la información necesaria asociada al requerimiento.
- Ingresar toda la información en el sistema CECOCO.
- Atender y gestionar las alertas de Sistema SOSAFE.
- Atender y gestionar las activaciones de Sistema de Alarmas Domiciliarias.
- Atender y gestionar las activaciones de Sistema de Botones SOS.
- Atender y gestionar las solicitudes de resguardo de domicilios del programa Fono Vacaciones.

4.1.5 Operador(a) de Cámara de Videovigilancia

Encargado(a) del monitoreo de cámaras de videovigilancia de la red municipal en función de contribuir con la prevención, o detección de incidentes.

4.1.5.1 Funciones específicas del cargo

- Realizar paneo de las cámaras de vigilancia de la Red Municipal.
- Realizar paneo de las cámaras de vigilancia de los Postes Inteligentes.
- Realizar paneo de las cámaras de vigilancia de los Refugios Inteligentes.
- Atender y gestionar los requerimientos de los Botones SOS de Postes y Refugios Inteligentes.

- Reportar al Supervisor(a) de Cámaras, al Supervisor(a) de la Central de Comunicaciones o al Operador(a) Radial sobre algún requerimiento que esté siendo captado por las cámaras de videovigilancia.
- Colaborar a la operación según lo determine el Supervisor(a) de Cámaras, al Supervisor(a) de la Central de Comunicaciones o al Operador(a) Radial de turno.
- Colaborar a solicitud del Supervisor(a) de Cámaras, al Supervisor(a) de la Central de Comunicaciones o al Operador(a) Radial la gestión investigativa de Carabineros, PDI y Fiscalía.

4.1.6 Evaluador de Calidad

Realizar análisis de calidad de la atención telefónica y de sistemas de emergencia de la Central de Comunicaciones con enfoque en la mejora continua de las actividades propias de la unidad.

4.1.6.1 Funciones específicas del cargo

- Realizar análisis y proponer mejoras a la gestión de procedimientos y coordinaciones con otras direcciones municipales y organizaciones externas.
- Evaluar informes de procedimientos que sean requeridos por la jefatura de la Dirección de Seguridad Pública.
- Realizar revisión selectiva de la atención de Operadores Telefónicos y de Cámaras, Radio Operadores y Administradores de Procedimientos.
- Realizar evaluaciones de conformidad y satisfacción de usuarios.
- Confeccionar reportes de calidad de la labor desempeñada por Operadores Telefónicos y de Cámaras, Radio Operadores y Administradores de Procedimientos.
- Proponer mejoras de calidad de la atención y gestión de requerimientos
- Proponer mejoras de los criterios de evaluación.

4.1.7 Asesor(a) en Planificación y Control Interno

Asesorar y guiar los procesos organizativos del equipo de trabajo, articulando los requerimientos tecnológicos y operativos con la gestión de las áreas administrativas de la Dirección de Seguridad Pública, a fin de asegurar la disponibilidad efectiva de los recursos necesarios para la operación y entrega de respuesta a los requerimientos de vecinos en materia de seguridad en conformidad con especificaciones establecidas en materia de plazo, costo y calidad.

4.1.7.1 Funciones específicas del cargo

- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas de la planificación de la Central de Comunicaciones.
- Verificar el cumplimiento de principios de eficiencia y eficacia en las actividades de la Central de Comunicaciones.
- Verificar y optimizar el uso de los recursos de la Central de Comunicaciones.
- Coordinar acciones de mejoramiento de procesos con los departamento de la Dirección.
- Articular los requerimientos de la Central de Comunicaciones con otras unidades de la Dirección.

4.1.8 Asistente de Operador(a) de Drones

Encargado(a) de asistir técnica o operativamente a los operadores de la Brigada Aero-Municipal de la Dirección de Seguridad Pública en el despliegue del servicio en terreno.

4.1.8.1 Funciones específicas del cargo

- Verificar el correcto funcionamiento de drones y accesorios.
- Realizar mantenimiento de drones y accesorios.
- Colaborar en la labor de traslado, instalación y resguardo del equipamiento.
- Colaborar en las actividades y servicios especiales que le sean asignados a la Brigada.
- Realizar respaldo de imágenes capturadas desde cámaras de drones.
- Registrar en Sistema de Gestión de Seguridad Pública todos los vuelos realizados por la Brigada.
- Resguardar las zonas de vuelo de la Brigada.

4.1.9 Soporte Técnico Interno

Encargado de proporcionar asistencia y soporte técnico al personal administrativo y operativo de la Dirección de Seguridad Pública y al Departamento Operativo en la implementación y continuidad de proyectos tecnológicos a nivel de software y hardware.

4.1.9.1 Funciones específicas del cargo

- Recepcionar, atender y registrar los requerimientos técnicos de los usuarios de la unidad.
- Conocer, especializarse y brindar soporte técnico de todos los sistemas de emergencias.
- Realizar instalación de software, mantenimiento y configuración de equipos computacionales.
- Realizar configuración y asesorías técnicas de dispositivos y aplicaciones móviles.
- Habilitar, verificar, diagnosticar y solucionar problemas de redes de internet al interior de la unidad.
- Confeccionar informes técnicos o reportes en caso de requerimientos.
- Colaborar en labores administrativas y operacionales de todos los sistemas de emergencias.
- Realizar instalaciones, desinstalaciones y servicio técnico de equipamiento, sistemas y aplicaciones de emergencias.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento utilizado en los sistemas de emergencias.
- Colaborar en la generación de herramientas tecnológicas que apoyen el soporte técnico informático en los casos que sea necesario.
- Atender y dar soporte a los usuarios, vía email, telefónica, presencial o por cualquier medio definido, acerca de las consultas sobre aspectos específicos del funcionamiento de los sistemas informáticos.
- Orientar al usuario en el manejo y uso adecuado de los sistemas informáticos.
- Coordinar con el Departamento de Proyectos e Innovación las labores de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento y sistemas de emergencia utilizados por la Central de Comunicaciones.

4.2 PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Con el objetivo de profesionalizar la atención y gestión de requerimientos de seguridad y emergencias, se requiere un proceso de capacitaciones de los Supervisores, Operadores Telefónicos y de Cámaras, Radio Operadores, Administradores de Procedimientos y Asistentes de Operador(a) de Drones. Así, y de acuerdo al 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.

4.3 VESTUARIO

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

4.4 ARTÍCULOS

De acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, la Central de Comunicaciones será dotada de Cíntillos Telefónicos, los cuales serán entregados en calidad de préstamo al personal de la Central para el cumplimiento de sus funciones. Además, se les hará entrega de otros artículos que promuevan el cuidado del hardware y periféricos utilizados en la Central.

5.0	PRESTACION DE SERVICIO DEL PROGRAMA CENTRAL DE COMUNICACIONES 2022 (HONORARIOS)
	Asesor en coordinación del programa y en evaluación de procedimientos Operadores Radiales Administradores de Procedimientos junior y senior Operadores Telefónicos junior y senior Operadores de Cámaras Evaluadores de calidad Asesores en Planificación y Control interno Asistentes de Drones Soporte Técnico Interno
5.1	TEXTILES Y VESTUARIO
	Para personas: Pantalones, Polar, Poleras, Corta Vientos y Softshell
5.2	PRESUPUESTO TOTAL DEL PROGRAMA
	\$598.780.022.-