



**MANUAL DE FUNCIONAMIENTO Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CENTRAL DE
CÁMARAS DE TELEVIGILANCIA**

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

EDICIÓN MARZO 2026

INTRODUCCIÓN

La central de cámaras de televigilancia es un centro en crecimiento e innovación, encargado del monitoreo de las cámaras de video vigilancia por zonas del radio urbano de la comuna de Chonchi. Fue creado por la necesidad de obtener de manera inmediata y en tiempo real los hechos constitutivos de delito que afecten a la población, esto no garantiza la pronta atención de las emergencias debido al funcionamiento y triangulación de la información, por lo que se prevé que, con este sistema de seguridad, sea atendida de manera inmediata y directa cualquier situación de riesgo mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación, en materia de seguridad ciudadana. Este centro es una pieza fundamental en el esquema estratégico de gestión de la seguridad. Con el fin de promover el desarrollo administrativo y contribuir al fortalecimiento, la mejora y la operación de la Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Transporte Público. Lo cual se elabora, con el fin de la seguridad de video vigilancia inteligente y el apoyo hacia las entidades de competencia que cumplen con los roles de emergencia, de orden y seguridad en la ciudadanía. Este Manual de Procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que permite establecer los procesos de los cuales se desprenden las actividades realizadas por esta dirección, determinando las responsabilidades que le corresponden a la misma en cada una de las etapas de ejecución. El presente documento, ha sido elaborado para facilitar el trabajo del personal asignado como Operadoras de las Cámaras de Vigilancia. En esta versión del manual, se da preciso cumplimiento en la forma y en el fondo, especificando las actuaciones puntuales del trabajo del personal que presta y, que desarrolla labores específicas como Operadoras de las Cámaras de Vigilancia, ejecutando acciones tales como, monitoreo de cámaras, grabaciones, respaldo de grabaciones, respuestas a solicitudes de videos y fiscalización municipal. Cabe señalar que este manual deberá actualizarse en la medida que se presenten modificaciones en su contenido, en la normativa establecida, en la estructura orgánica de la dirección, o en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo.

Contenido

- 1. Declaración Institucional (Misión, Visión, Objetivos).....4
 - 1.1 Misión.....4
 - 1.2 Visión4
 - 1.3 Objetivos.....4
- 2. Marco Legal y Normativo Chileno.....5
 - 2.1 Principales Cuerpos Legales.....5
 - 2.2 Principio de Proporcionalidad y Finalidad5
- 3. Confidencialidad y Protección de Datos (Foco del Monitor)6
 - 3.1 Deber de Reserva, Confidencialidad y Sigilo (Obligación del Monitor).....6
 - 3.2 Protección de los Datos del Monitor (Protección del Funcionario).....6
- 4. Manual de Procedimientos y Flujogramas Operacionales.....6
 - 4.1 Deberes y Funciones del Monitor6
 - 4.2 Procedimiento de Solicitud y Entrega de Imágenes7
 - 4.3 Procedimiento ante Fallas Técnicas7
- 5. Manual de Procedimientos y Flujogramas Operacionales.....8
 - 5.1 Deberes y Funciones del Monitor (Ampliación)8
 - 5.2 Protocolo de Cadena de Custodia y Entrega de Evidencia8
 - 5.3 Coordinación Intersectorial y Canales de Comunicación10
 - 5.4 Protocolo de Actuación y Coordinación ante Eventos.....11
- 6. Solicitud de acceso a las grabaciones.....12
- 7. Anexos.....13

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA, TRÁNSITO Y TRANSPORTE PÚBLICO

Versión: 1.0 Fecha: marzo 2026

1. Declaración Institucional (Misión, Visión, Objetivos)

1.1 Misión

Proporcionar un **servicio de monitoreo de televigilancia eficiente y oportuno** en espacios públicos de la comuna, utilizando la tecnología como herramienta clave para la **prevención, disuasión y reacción** ante hechos que pongan en riesgo la seguridad pública y ciudadana, colaborando activamente con las policías y organismos de emergencia, siempre en estricto cumplimiento de la normativa legal vigente y los principios de confidencialidad y protección de datos.

1.2 Visión

Ser reconocidos a nivel nacional como un **Centro de Monitoreo Comunal de vanguardia**, referente en la gestión integral de la seguridad ciudadana basada en evidencia tecnológica, destacando por la **excelencia, probidad y la alta capacitación** de su personal en el resguardo de la seguridad y el derecho a la privacidad de los vecinos.

1.3 Objetivos

- a) **Objetivo General:** Estandarizar y regular la operación del personal de la Sala de Monitoreo para garantizar la máxima eficiencia en la prevención del delito, la gestión de emergencias y la recolección de evidencia legalmente válida.
- b) **Objetivos Específicos:**
 - i. Establecer procedimientos claros para el monitoreo, registro y comunicación de eventos.
 - ii. Asegurar la **confidencialidad, integridad y disponibilidad** de las imágenes grabadas, de conformidad con la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
 - iii. Definir los **límites de la acción del monitor** para evitar la intromisión indebida en la vida privada de las personas (Art. 19 N° 4 y N° 5 de la Constitución Política de la República).
 - iv. Optimizar la **coordinación y el flujo de información** con Carabineros de Chile, Armada de Chile, PDI, Bomberos y otros servicios de emergencia.
 - v. Garantizar la **correcta manipulación y custodia** de la evidencia video gráfica para su uso en procesos judiciales y administrativos.

2. Marco Legal y Normativo Chileno

Este manual se sustenta en la siguiente normativa, entendiendo las imágenes de personas identificables como **Datos Personales** (Ley N° 19.628):

2.1 Principales Cuerpos Legales

- a) **Constitución Política de la República de Chile (Art. 19 N° 4 y N° 5):** Garantiza el respeto y protección de la vida privada, la honra y la **protección de los datos personales**.
- b) **Ley N° 19.628 (Sobre Protección de la Vida Privada):** Define que las imágenes de personas son datos personales y establece las obligaciones del responsable del banco de datos (la Municipalidad), incluyendo los principios de **finalidad, proporcionalidad y seguridad**.
- c) **Principio de Finalidad:** Las cámaras solo pueden usarse para seguridad pública y prevención de delitos situacionales. Prohibido el uso para control laboral o vigilancia política.
- d) **Derecho de Acceso:** Cualquier ciudadano puede solicitar acceso a imágenes donde aparezca, siempre que no afecte investigaciones judiciales en curso.
- e) **Plazo de Almacenamiento:** Máximo **30 días**, salvo que el video sea parte de un proceso judicial de la Fiscalía.
- f) **Prohibición de Difusión:** La filtración de imágenes a redes sociales por parte de funcionarios es un **delito administrativo y penal** (Art. 161-A Código Penal).
- g) **Ley N° 18.695** (Orgánica Constitucional de Municipalidades): Otorga a los municipios facultades en materia de seguridad ciudadana.
- h) **Ley N° 20.965** (Sobre el Consejo Comunal de Seguridad Pública): Establece el marco para la Estrategia Local de Seguridad.
- i) **Ley N° 18.575** (Bases Generales de la Administración del Estado): Refuerza los principios de probidad y transparencia en el uso de recursos públicos.

Resquicio Legal / Interpretación (Consejo para la Transparencia): La captación solo puede realizarse en lugares públicos (vía pública, plazas, etc.). La excepción es la persecución de un delito flagrante en lugares privados abiertos (Ej. accesos a una casa particular sin llave). *No se puede grabar en lugares privados cerrados, ni utilizar las cámaras para vigilancia laboral.*

2.2 Principio de Proporcionalidad y Finalidad

Las cámaras solo deben utilizarse para los fines de seguridad pública, prevención y respuesta a emergencias. El monitoreo debe ser el medio menos intrusivo para la vida privada. El monitor debe centrar su visualización en el espacio público y no en la vida privada de los individuos.

3. Confidencialidad y Protección de Datos (Foco del Monitor)

Las imágenes captadas son información de carácter confidencial y constituyen Datos Personales (Ley N° 19.628). El monitor es el primer eslabón en la cadena de custodia y el custodio directo de la privacidad de los ciudadanos.

3.1 Deber de Reserva, Confidencialidad y Sigilo (Obligación del Monitor)

- a) Todo monitor de cámaras debe tener presente la Confidencialidad de su labor, además de conocer la Ley N° 19.628 y su responsabilidad penal y administrativa ante la divulgación no autorizada.
- b) **Prohibición Expresa:** Queda **absolutamente prohibido** capturar, fotografiar, grabar, extraer, manipular, difundir, compartir, comentar o divulgar las imágenes captadas a través de cualquier medio (redes sociales, mensajería, personal) que no sea el canal oficial de la Municipalidad para los fines legales.
- c) **Divulgación Autorizada:** El Alcalde, Director de Seguridad Pública o la Autoridad Competente (Fiscalía, Tribunales, Policías por orden expresa) puede autorizar la entrega de grabaciones mediante un acta de entrega de evidencia.

3.2 Protección de los Datos del Monitor (Protección del Funcionario)

- a) **Identificación Restringida:** La identidad y los turnos del personal que opera la central son de **uso interno y confidencial**. Solo se manejará en la Dirección de Seguridad Pública para fines laborales y de coordinación policial.
- b) **Acceso Controlado:** La Sala de Monitoreo debe contar con acceso restringido y solo podrán ingresar **personal autorizado**.
- c) **Registro de Acceso:** Debe existir un registro de cada acción realizada por el monitor (ej. extracción de grabaciones, incivildades e infracciones de tránsito, solicitud de revisión y cualquier requerimiento que contemple el uso de la central de cámaras), especificando fecha, hora, usuario, cámara y motivo. Esto protege al monitor al transparentar sus acciones.
- d) **Formación Legal:** La Municipalidad debe asegurar la capacitación continua al monitor en la Ley N° 19.628 y los protocolos de actuación legal para el uso de la evidencia.

4. Manual de Procedimientos y Flujogramas Operacionales

4.1 Deberes y Funciones del Monitor

- a) **Monitoreo Activo y Proactivo:** No solo reaccionar, sino anticiparse. Realizar "**paneos**" (movimiento teledirigido del visor) únicamente en lugares y espacios públicos, manteniendo la atención en zonas de alto riesgo de ocurrencia de delitos.
- b) **Registro de Novedades (Bitácora):** Registrar con precisión en el sistema de gestión todos los eventos observados (fecha, hora, lugar, descripción, acción tomada).

- c) **Coordinación Inmediata:** Ante un evento (delito, accidente, emergencia), activar la cadena de respuesta:
- i. **Paso 1:** Evaluar la situación.
 - ii. **Paso 2:** Comunicar de inmediato a la entidad que corresponda (Ambulancia, Bomberos y Carabineros).
 - iii. **Paso 3:** Realizar seguimiento visual de los involucrados sin perder la imagen del evento.
 - iv. **Paso 4:** Comunicar la dirección y ruta de escape a las unidades en terreno.
- d) **Respaldo de Evidencia (Cadena de Custodia):** Ante un hecho constitutivo de delito, faltas e infracciones de tránsito se debe asegurar el clip de video, respaldando los antecedentes.

4.2 Procedimiento de Solicitud y Entrega de Imágenes

- a) **Regla General:** Las imágenes son propiedad de la Municipalidad y su fin es la Seguridad Pública.
- b) **Requerimientos:** Solo se entregarán imágenes por solicitud **formal, escrita y fundada** de:
1. **Fiscalía o Tribunales:** Orden judicial o de investigar.
 2. **Policías (Carabineros/PDI):** Oficio de solicitud en el marco de una investigación.
 3. **Particulares:** Excepcionalmente, solo con **orden judicial** o mediante un proceso administrativo municipal que garantice la **anonimización de terceros** (difuminado de rostros/patentes) para no infringir la Ley N° 19.628 (Art. 12, Derechos de Acceso y Cancelación de Datos).
- c) **Plazo de Conservación:** Las grabaciones sin novedad se almacenarán por un **plazo máximo de 365 días**, después del cual deben ser **destruidas o regrabada**. La evidencia requerida por las entidades competentes se conservará hasta el término del proceso.

4.3 Procedimiento ante Fallas Técnicas

1. **Detección:** El monitor debe chequear periódicamente el estado de las cámaras y reportar de inmediato las fallas (cámara caída, vandalizada, sin señal, mala calidad de imagen).
2. **Comunicación:** Informar de la anomalía al Encargado de Seguridad Pública, lo cual dará aviso al informático de Municipalidad, para gestionar la normalización del inconveniente.
3. **Registro:** Dejar constancia del evento en la bitácora (Hora de falla y cámara). *La Municipalidad no se obliga a cautelar grabación cuando por razones técnicas las cámaras no estén en funcionamiento.*

5. Manual de Procedimientos y Flujogramas Operacionales

5.1 Deberes y Funciones del Monitor (Ampliación)

1. **Monitoreo Activo:** Implica la supervisión en tiempo real por parte de un operador humano.
2. **Monitoreo Proactivo** Utiliza tecnología del mismo sistema para predecir y prevenir, identificando patrones inusuales y enviando alertas automáticas preventivas.
3. **Registro de Novedades (Bitácora):** Se dejará registro de toda falla técnica, anomalía, incidente, incivilidad, accidente de tránsito, requerimiento de particulares o solicitudes referente a la central de cámaras.
4. **Coordinación Inmediata:** Ante cualquier eventualidad, se deberán tomar las acciones necesarias de comunicación directa hacia las entidades que correspondan, dependiendo del suceso.
5. **Respaldo de Evidencia.**
6. **Adherencia a la Legalidad:** Aplicar siempre los principios de **Finalidad** y **Proporcionalidad**, además de la **Confidencialidad**. Nunca utilizar el sistema para fines particulares, de persecución o vigilancia laboral.

5.2 Protocolo de Cadena de Custodia y Entrega de Evidencia

Este protocolo garantiza que las imágenes de video, que pueden ser utilizadas como prueba en juicios, mantengan su **integridad, autenticidad e inalterabilidad** desde su captura hasta su uso por la autoridad competente. El monitor es el **primer eslabón** de esta cadena.

5.2.1 Proceso de Aseguramiento de la Evidencia (Función del Monitor)

1. **Identificación y Aislamiento:** El monitor identifica el evento (delito, falta, incivilidad) y **aisla inmediatamente** el periodo de tiempo relevante, tanto el momento del hecho como los minutos previos y posteriores para contexto.
2. **Generación de Copia de Respaldo:** El monitor genera una copia digital del metraje (clip) en un formato inalterable (MP4) y la almacena en el sistema de respaldo autorizado (computadores), separado del disco duro de grabación continua.
3. **Registro Obligatorio:** Toda acción de respaldo debe ser registrada en la bitácora y en los computadores, detallando:
 - a) **Fecha y Hora:** De la ocurrencia del hecho.
 - b) **Cámara:** Número de identificación de la cámara.
 - c) **Monitor:** Nombre del funcionario que realizó el clip.
 - d) **Supervisor:** Nombre del funcionario que autoriza la extracción.
 - e) **Motivo Fundado:** Detalle breve del evento (Ej. "Riña en sector radio urbano 03.03.2026").
4. **Evidencia:** Si la evidencia se guarda en un medio físico (Pendrive tipo USB, disco duro o cualquier medio electrónico de almacenamiento), debe ser entregado bajo acta de entrega, lo cual es responsable deberá firmar y completar los datos pertinentes.

5.2.2 De la Custodia y Entrega Final

1. **Custodia:** El medio digital extraído queda bajo la custodia del monitor de turno de la central de monitoreo, quedando registro en la bitácora para su respectivo respaldo.
2. **Prohibición de Entrega Directa:** El monitor tiene prohibido entregar cualquier material de video a cualquier persona, incluyendo policías en el lugar, vecinos o prensa.
3. **Entrega a la Autoridad Competente:** La entrega solo podrá ser efectuada mediante documento formal de denuncia que respalde la entrega de las imágenes, la cual serán a las siguientes instituciones a:
 - i. **Fiscalía o Tribunales:** Mediante orden judicial o documento formal.
 - ii. **Carabineros/PDI:** Mediante Oficio de Solicitud fundado en una investigación, previo análisis del requerimiento para asegurar el cumplimiento de la **proporcionalidad** (que solo se entregue la evidencia necesaria).
4. **Anonimización (Resguardo de Terceros):** Antes de entregar imágenes a particulares (previa orden judicial, por derecho de acceso), la Municipalidad debe aplicar técnicas de **difuminado** o **pixelado** a rostros de terceros y patentes de vehículos no involucrados, para proteger sus datos personales (Ley N° 19.628).

5.3 Coordinación Intersectorial y Canales de Comunicación

La eficacia del sistema depende de la rapidez con que el monitor traspare la información a la autoridad competente.

Actor de Coordinación	Vía de Comunicación Principal	Objetivo del Traspaso de Información
Carabineros de Chile / PDI	Teléfono de Línea Fija de Emergencia directa.	Reacción: Despliegue de patrullas, dirección de la persecución y detención de infractores.
Inspector Municipal	Teléfono Institucional. Móvil	Gestión de Faltas/Incivilidades: Aplicación de multas, fiscalización de comercio, control de orden.
Bomberos / SAMU (Salud)	Teléfono de Emergencia directa.	Respuesta a Emergencias: Coordinación ante incendios, accidentes de tránsito con heridos o riesgo vital, y emergencias de salud pública.

Disposición Final: Todo monitor debe asegurar que la comunicación sea **clara, concisa y veraz**, indicando siempre la **ubicación exacta** (calle, numeración o intersección) y una descripción objetiva del evento.

5.4 Protocolo de Actuación y Coordinación ante Eventos

El monitor debe aplicar un **Sistema de Triage** para priorizar la respuesta, basado en la gravedad y el tipo de evento:

Prioridad	Tipo de Evento	Clasificación	Coordinación y Respuesta (Monitor)
P-1	Delito Flagrante / Emergencia Crítica	Delitos de mayor connotación social, riesgo vital, incendio, accidente con lesionados, asalto, etc.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llamada Inmediata (133/ Patrulla de Carabineros). 2. Monitoreo continuo y seguimiento visual de involucrados. 3. Comunicación como informativo al Director de Seguridad y Encargado de Seguridad. 4. Crear clip de evidencia.
P-2	Faltas Incivildades / Evento de Orden	Consumo de alcohol/drogas en la vía pública, ruidos molestos, vandalismo menor, desórdenes públicos sin violencia, infracciones de tránsito.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación Inmediata a Carabineros de Chile e Inspector Municipal (En Terreno). 2. Comunicación al Encargado de Seguridad. 3. Creación de clip de respaldo para respaldo administrativo como evidencia.
P-3	Alerta Preventiva Hecho Interés de	Persona sospechosa deambulando, objetos abandonados, congestión vial inusual, personas en situación molestando a la ciudadanía, personas que requieran el apoyo en el lugar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Registro en Bitácora con nivel de alerta. 2. Monitoreo periódico de la zona. 3. Informar y solicitar a Carabineros de Chile o Inspector Municipal ronda preventiva al sector o lugar.

6. Solicitud de acceso a las grabaciones

Todo ciudadano tiene derecho de acceso a las grabaciones, para lo cual deberá dirigir una solicitud por escrito o vía correo electrónico, debiendo indicar el día en que ocurrió el hecho, la ubicación, el horario y el hecho en sí para la respectiva búsqueda, para lo cual, se le facilitará y se informará a la persona si se encuentra o no la evidencia correspondiente, además de su acceso a la exposición, de lo grabado, en la fecha y hora determinada, previo documento de orden judicial entregado por la entidad competente. La oficina de Seguridad Pública, asignará un día y hora para dar acceso a la grabación. Posterior a este proceso, el solicitante deberá llenar la solicitud "Acta de entrega de evidencia a civiles" (ANEXO N° 2), que estará disponible en la Oficina de Seguridad Pública ubicado en calle Kennedy #596, Chonchi y el horario de atención es de lunes a viernes de 08:00 hrs. a 17:00 hrs.

No obstante, lo anterior, y en resguardo de la privacidad de terceros, no se entregará copia de la grabación al solicitante ni se le permitirá realizar grabación o fotografía de lo expuesto con ningún medio, ni se le permitirá ingresar al recinto de exposición, de los videos grabados, portando elementos o algún medio tecnológico, físico, electrónico o mecánico. de cualquier naturaleza, que permita a su vez, grabar lo expuesto.

Si algún ciudadano en particular, reclamase que se hubiese vulnerado en su privacidad por el sistema de vigilancia o que hubiese sido víctima de algún delito grabado por el sistema, se les permitirá el acceso a dichas imágenes; pero, de igual forma, no se le concederá copia de la grabación ni el acceso a la exposición de lo grabado, con algún medio tecnológico físico, electrónico o mecánico, de cualquier naturaleza, que permita a su vez, grabar lo expuesto.

Las imágenes respaldadas serán entregadas a los organismos competentes, una vez solicitados por éstos.

7.

ANEXOS

Acta de entrega de evidencia a entidades



Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Transporte Público

ACTA DE ENTREGA DE EVIDENCIAS A ENTIDADES N° _____/2026

Que, la información otorgada por la Oficina de Seguridad Pública, será utilizada de manera adecuada en las instancias legales y oficiales que correspondan, lo cual no será publicado en ninguna red social y/o plataforma de internet, evitando su viralización.

FECHA SOLICITUD	
HORA SOLICITUD	
INSTITUCIÓN SOLICITANTE	
FUNCIONARIO QUE SOLICITANTA	
CÁMARAS REVISADAS	
SE ENCUENTRA EVIDENCIA	SI ____ NO ____
FECHA EVIDENCIA	____/____/____
HORA DESDE	____:____
HORA HASTA	____:____
OBSERVACIONES	_____ _____ _____ _____ _____ _____

NOMBRE, RUN Y FIRMA
ENTREGA EVIDENCIA

NOMBRE, RUN Y FIRMA
SOLICITANTE

Acta de entrega de evidencia a civiles



ACTA DE ENTREGA DE EVIDENCIA A CIVILES

Yo, _____, Rut: _____

Mediante este documento manifiesto que hago ingreso a la Central de Cámaras de la I. Municipalidad de Chonchi a fin de retirar, mediante dispositivo tecnológico (Smartphone, pendrive, disco duro u otro), imágenes y/o registro fílmico con el propósito: _____

comprometiendome de forma responsable a no difundir de manera pública la información que pueda obtener en este acto y eliminando/destruyendo los archivos obtenidos una vez que se haya cumplido el propósito por el cual se retiran, ateniéndome a las acciones legales pertinentes por parte de la Ilustre Municipalidad de Chonchi en caso de ser detectado lo contrario.

Fecha de retiro: _____

Hora de retiro: _____

Ubicación de cámara (s): _____

Rango horario de las grabaciones: _____

NOMBRE, RUN Y FIRMA
FUNCIONARIO MUNICIPAL

NOMBRE, RUN Y FIRMA
SOLICITANTE