


DECRETO N° 4 227 / 

TEMUCO, 25 NOV 2022

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 004 de fecha 27.05.2021, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco y sus modificaciones posteriores.
- 2.- La Ley 18.883, Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- 3.- Las facultades contenidas en la Ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que el Municipio de Temuco, está preocupado de mejorar su gestión interna, como así también aquella que permita mejorar la calidad de los servicios que se entregan a la comunidad. -
- 2.- Que existe la necesidad de actualizar el manual de procedimiento existente en el departamento de Operaciones Preventivas de alerta móvil, dependiente de la Dirección de seguridad Pública, de la Municipalidad de Temuco, para contribuir al mejoramiento de los procesos interno institucionales.

DECRETO:

- 1.- Apruébese el Manual de Proceso que a continuación se indica:



MUNICIPALIDAD DE
TEMUCO

NOMBRE DEL MANUAL	MANUAL DE PROCESOS ALERTA MÓVIL
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo de este Manual es estandarizar los pasos a seguir en el desarrollo de las funciones y tareas asignadas a los Patrulleros y su interacción con las demás unidades internas y externas con las que se relacionan, con la finalidad de que los servicios entregados a la comunidad sean siempre adecuados.
AMBITO DE ACCION	El presente manual involucra los procesos esenciales que afectan el desarrollo del Programa Alerta Móvil, y sus vinculaciones internas a través del Departamento de Operaciones Preventivas; y externamente, a todos los vecinos, otras unidades municipales para difundir y explicitar las funciones de esta unidad.

El presente manual de proceso reemplaza en su totalidad al manual aprobado mediante el Decreto Alcaldicio N° 2960 con fecha 23 de octubre 2020.

2.- Se hace presente que el referido manual, debidamente refrendado por el Sr. Secretario Municipal, se entiende formando parte integrante del presente decreto, el cual está compuesto de 16 hojas.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.


SECRETARIO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


MUNICIPALIDAD
ALCALDE
TEMUCO


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y
MEJORAMIENTO A LA GESTION


Municipalidad Temuco
D. Asesoría Jurídica

ICL/JSQ

C.C. Oficina de Partes
Departamento de Operaciones Preventivas
Depto. Acreditación de la calidad y PMG


MUNICIPALIDAD DE TEMUCO
DIRECCIÓN DE CONTROL



MANUAL DE PROCESOS “PROGRAMA ALERTA MÓVIL”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Julio sarmiento Quezada Departamento Operaciones Preventivas	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Calidad	Israel Campusano Lobos Dirección seguridad Pública



Tabla de contenido

I. ANTECEDENTES	3
II. FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III. OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
IV. OBJETIVO DEL PROCESO	5
V. ALCANCE DEL MANUAL	5
VI. CONTROL DEL MANUAL.....	5
VII. REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII. DOCUMENTACIÓN	6
IX. PRODUCTOS	6
X. USUARIOS	7
XI. PROVEEDORES	7
XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO	7
1. PATRULLAJE PREVENTIVO.....	7
1.1 FUNCIONES GENERALES DEL PATRULLERO	7
XIII. DIAGRAMA.....	12



I. ANTECEDENTES

En consideración las tareas que debe asumir la Municipalidad de Temuco para mejorar la calidad de vida de sus vecinos y para prevenir la ocurrencia de delitos, fiscalizar las ordenanzas, apoyar en las emergencias y mejorar la sensación de seguridad, se ha dispuesto el funcionamiento del Programa “Alerta Móvil”, dependiente del Dpto. de Operaciones Preventivas de la Dirección de Seguridad Ciudadana.

El programa desempeña su labor mediante la ejecución de “Patrullaje preventivo” en móviles equipados, conducido por Patrulleros, en un servicio de 3 turnos de 8 hrs., coordinado la “Central de Vigilancia Municipal” (CEVIM), disponible a la comunidad durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

En este contexto, se hace necesario dictar normas sobre las funciones y procedimientos que se deben considerar en el accionar de los funcionarios que desempeñaran las labores de “Patrulleros Municipales”.

I.1. DEFINICIONES

El Programa Alerta Móvil, desarrolla su accionar esencialmente a través de:

Patrulleros: Funcionario de la Municipalidad de Temuco, con formación y capacitación en materia de Seguridad y Emergencias, designados para desarrollar patrullaje preventivo, en condición de “Inspector Municipal” y habilitados para conducir vehículos municipales dentro de los límites de la comuna de Temuco.

Patrullaje Preventivo: Es la acción realizada por patrulleros, de recorrer a pie o en un móvil una zona determinada para prevenir, detectar e informar oportunamente a la CEVIM la ocurrencia de hechos que afecten la seguridad de las personas y/o sus bienes, causadas por condiciones de emergencia, medioambientes y/o hechos delictuales.

Este patrullaje preventivo está dispuesto por la CEVIM, a través del Coordinador de Turno, considera 4 funciones básicas: “Vigilancia preventiva”, “Detección de riesgos”, “Acercamiento operativo” y “Fiscalización”; las que se realizan mediante el patrullaje en automóviles equipados con radiocomunicación, balizas y megafonía, conducidos por patrulleros.

Se entenderá por:

- **Monitoreo preventivo:** la acción de monitoreo de personas que circulan y/o permanecen en la vía pública y de situaciones y/o eventos en las que estas participen, con el objeto detectar e informar situaciones de riesgo y/o violencia que afecten o pudieren afectar su seguridad o la de terceros.
- **Detección de riesgos:** la acción de detectar, evaluar e informar la existencia de hechos o condiciones físicas-ambientales en la vía pública, en bienes nacionales de



uso público, sitios eriazos o abandonados, que afecten la seguridad de las personas o la integridad de estos.

- **Acercamiento operativo:** la acción de entrevistarse con personas (vecinos), con la finalidad de adquirir y/o entregar información y dar cumplimiento a las orientaciones, tareas y/o instrucciones emanadas de la CEVIM, a través del coordinador de turno correspondiente.
- **Fiscalización:** la acción de verificar el cumplimiento de Ordenanzas Municipales o de Leyes, en materias de su competencia.

Para aportar al cumplimiento del "Plan Comunal de Seguridad Pública" y en especialmente a sus objetivos, las personas encargadas de la función de patrullaje preventivo deberán cumplir funciones las propias de su cargo y, además, todas aquellas orientadas a la consecución del éxito del mismo, que pudieran ser coordinadas a través de la Central de visualización municipal.

II. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Alerta Móvil, mediante el patrullaje preventivo, busca mejorar la calidad de vida de sus vecinos y para prevenir la ocurrencia de delitos, fiscalizar las ordenanzas, apoyar en las emergencias y contribuir al fortalecimiento de la percepción de seguridad de la comunidad. "Se concibe como parte de una política local basada en el principio de la coproducción de la seguridad, es decir, donde la prevención es responsabilidad de un conjunto de actores y no sólo del sistema de justicia penal".

III. OBJETIVO DEL MANUAL

El objetivo de este Manual es estandarizar los pasos a seguir en el desarrollo de las funciones y tareas asignadas a los Patrulleros y su interacción con las demás unidades internas y externas con las que se relacionan, con la finalidad de que los servicios entregados a la comunidad sean siempre adecuados.



IV. OBJETIVO DEL PROCESO

El objeto primordial prestar ayuda a los vecinos y residentes de los diferentes macro sectores de la comuna, ante hechos de emergencia y/o delincuencia, cumpliendo funciones de alerta mediante la ejecución de patrullaje en móviles equipados, con personal capacitado y especializado, durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

V. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual involucra los procesos esenciales que afectan el desarrollo del Programa Alerta Móvil, y sus vinculaciones internas a través del Departamento de Operaciones Preventivas; y externamente, a todos los vecinos, otras unidades municipales para difundir y explicitar las funciones de esta unidad.


VI. CONTROL DEL MANUAL

La unidad responsable de velar por el cumplimiento de lo que establece el manual y de su revisión y actualización permanente es el Departamento de Operaciones Preventivas dependiente del Dirección de Seguridad Ciudadana.

El manual tiene vigencia indefinida, a menos que se exprese lo contrario, con un período de revisión anual para su correspondiente actualización.

VII. REFERENCIA NORMATIVA

El REGLAMENTO N° 1 DE ESTRUCTURA, FUNCIONES Y COORDINACION de la Municipalidad de Temuco, de fecha 12 de agosto de 2012, que crea la DIRECCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA, con sus departamentos y unidades.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA ALERTA MOVIL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02 - 2022
		Página 6 de 12
		Fecha: NOVIEMBRE 2022

LA LEY N° 18.695 “LEY ORGÁNICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES”, en el Art. 4°, letra (J) señala que: “Las Municipalidades en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con...“El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de Seguridad Ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso tercero del Art. 90 de la Constitución Política”.

El decreto Alcaldicio N°2.845 del 1 de julio de 2013, que aprueba el CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE FISCO CARABINEROS DE CHILE Y LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO, suscrito con fecha 8 de mayo de 2013.

El Ordinario N°497 del 13 de diciembre de 2019, del Secretario Municipal en que se comunica el acuerdo del Concejo Municipal por la aprobación del “PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PUBLICA TEMUCO 2018-2021”, actualizado.

VIII. DOCUMENTACIÓN

- HOJA DE RUTA.

Define los lugares o sectores que, en el turno recorrerá el Patrullero con su móvil.

- BITÁCORA DE CONTROL DIARIO.


Registro diario del conductor, acompañantes, tareas, recorrido y kilometraje del móvil.

- INFRACCIÓN.

Formulario donde se consignan las faltas a alguna Ordenanza Municipal específica, según se solicite.

IX. PRODUCTOS

Como resultado final que se obtiene al realizar el proceso, es un sistema de patrullaje preventivo con una estructura, funciones claras y uso transparente del sistema tecnológico con el que cuenta la Municipalidad de Temuco.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PROGRAMA ALERTA MOVIL DEPARTAMENTO DE OPERACIONES PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión: 02 - 2022
		Página 7 de 12
		Fecha: NOVIEMBRE 2022

X. USUARIOS

- Unidades Municipales.
- Policías.
- Fiscalía.
- Comunidad en general.

XI. PROVEEDORES

- Coordinador Turno Central de visualización municipal
- Operador Fono 1409.
- Carabineros de Chile.
- Policía de Investigaciones.
- ONEMI.
- Juzgados y Fiscalía.
- Unidades Municipales

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

1. PATRULLAJE PREVENTIVO

Alerta Móvil trabaja en interacción y coordinación con los vecinos, la comunidad organizada, las policías y la institucionalidad existente, para prevenir la ocurrencia de hechos delictuales y/o de emergencia, o en su defecto actuar frente a ellos.

1.1 FUNCIONES GENERALES DEL PATRULLERO

Patrullaje Preventivo, en los diferentes sectores de la comuna de Temuco, coordinando y reportando su accionar operativo a través de la Central CEVIM.

Ejecutar asistencia y orientación a vecinos en materias de seguridad y emergencia, así como también apoyar a víctimas de delitos, coordinando su accionar con las diversas instituciones y organizaciones que pudieran estar vinculadas.

Desarrollar, implementar y promover directamente y/o en coordinación con otros organismos públicos o privados, la ejecución de acciones en materias de prevención social y situacional del delito o de otras situaciones que alteren la seguridad de las personas.

Verificar cumplimiento de Ordenanza Municipales y Leyes, en materias de su competencia.



Ante la presencia de hechos constitutivos de delito los Patrulleros deberán informarlo inmediatamente al Coordinador de turno (CEVIM) y en su calidad de funcionario público, tienen la obligación de denunciar hechos delictuales de los que, en el ejercicio de funciones, tomen conocimiento. La denuncia, cuando corresponda, deberá concretarse a través de las instituciones policiales o a la Fiscalía, dentro de las 48 horas siguientes de tomado conocimiento.

El Código Procesal Penal en su artículo número 129, establece que "cualquier persona podrá detener a quien sorprendiere en delito flagrante, debiendo entregar inmediatamente al aprehendido a la policía, al ministerio público o a la autoridad judicial más próxima". Esta facultad podrá ser resuelta y ejercida por los patrulleros, conforme sus capacidades y en la medida de lo posible, para socorrer a la víctima del delito y/o detener al infractor; evitando poner en riesgo su integridad física.

Para estas funciones No se contempla el uso de armas de fuego, por parte de los patrulleros. Aun cuando, estos estuvieren autorizados para su tenencia y porte, no podrán tenerlas ni portarlas durante el desarrollo de las actividades como Patrullero.

1.2 FUNCIONES Y/O OBLIGACIONES EN PATRULLAJE PREVENTIVO

- a) Presentarse al turno en condiciones físicas y psicológicas adecuadas para conducir y reaccionar oportunamente ante cualquier hecho o circunstancia que se le presente, debiendo informar al Coordinador de Turno, si se encuentra bajo efecto de drogas u otra situación que pudiera afectar su normal desempeño.
- b) Mantenerse plenamente operativo en su turno, salvo en los tiempos de descanso y/o colación, en cuyo caso deberá informar a la CEVIM su situación.
- c) Cumplir turnos rotativos de patrullaje de 8:00 hrs., de lunes a domingo, en una jornada 44 hrs. a la semana y con un descanso para colación de 30 minutos. Durante el "turno 3" el descanso podrá fraccionarse, en 2 descansos de 15 minutos cada uno. Los horarios son los siguientes.

Turno 1 00:01 a 08:00 hrs.

Turno 2 08:01 a 16:00 hrs.

Tercer 3 16:01 a 24:00 hrs.

- d) Realizar al ingreso de su turno, una revisión visual del estado del vehículo, el equipamiento y la documentación correspondiente, cautelando la limpieza del móvil que tendrá a su cargo. Deberá informar a CEVIM anomalías o daños que pueda

apreciar en la revisión. Al finalizar el turno, deberá entregar el vehículo en óptimas condiciones, con un mínimo de medio estanque de bencina.

- a) Dar cumplimiento a la ruta asignada (hoja de ruta) que recibirá antes de empezar su turno de patrullaje, el cual será monitoreado a través de GPS. Además, deberá registrar e informar los eventos o situaciones detectados y los sectores que haya patrullado, evacuando los informes respectivos a la CEVIM, por la vía correspondiente (Radiocomunicación, Telefonía, correo electrónico u otra).
- b) Informar inmediatamente en caso de accidente de tránsito con el móvil, al encargado(a) del Departamento. Será obligación del Patrullero extraer la tarjeta con las grabaciones de la cámara incorporada en el móvil, la que debe ser entregada, a la brevedad posible, al Coordinador de turno y solicitar su reemplazo.
- c) Mantener actualizada la bitácora del móvil en su turno, consignando Kilometraje de entrada y salida, así como también la carga de combustible y/o lubricantes cuando se esta se realice.
- d) Recibir y ejecutar requerimientos de patrullaje y/o fiscalización, como vehículos mal estacionados, comercio ambulante ilegal u otros hechos que sean de su competencia, comunicados a través de la CEVIM. El Patrullero deberá concurrir y evaluar las circunstancias para resolver el hecho si fuera factible, informando su accionar.

1. PATRULLAJE PREVENTIVO CONJUNTO CON CARABINEROS

Ante circunstancias especiales del País o de la Comuna de Temuco, la autoridad puede determinar modificaciones en la modalidad de ejecución del Programa Alerta Móvil, para hacer frente las condiciones especiales que se enfrentan y que genera cambios en la vida cotidiana, incluidos los factores asociados a la delincuencia que afecta la comuna y especialmente, en la disponibilidad de funcionarios y recursos, tanto de Carabineros como del Municipio, por tener que atender tareas diferentes y/o de mayor embargadora, más allá las labores habituales de ambas instituciones.

Al desarrollar y ejecutar la modalidad de "Patrullaje Conjunto con Carabineros", se estarán cumpliendo los fines del Programa Alerta Móvil, permitiendo mejorar la eficacia y eficiencia en la respuesta del sistema público a la demanda ciudadana de seguridad. En estas circunstancias, se deben tener presente las siguientes definiciones:



Carabinero: Funcionario de la Institución de Carabineros de Chile, con independencia de su grado jerárquico, que está destinado por su Comisaría a acompañar el Patrullaje Preventivo realizado por los Patrulleros Municipales, a bordo de vehículos municipales.

CENCO: Central de Comunicaciones de Carabineros de Chile, dependiente de la 22° Prefectura de Cautín, ubicada en Claro Solar 1284 - Temuco. Esta central dispone cometidos y procedimientos a los Carabineros, que ejecutan el patrullaje conjunto con patrulleros municipales.

CEVIM: Central de Vigilancia de la Municipalidad de Temuco, ubicada en Bello 510 of. 300. Esta central dispone cometidos y procedimientos a los Patrulleros municipales.

Para cumplir funciones propias de su cargo, los Patrulleros podrán realizar acciones y procedimientos conjuntos, dentro de los límites de la comuna de Temuco, dispuestos y coordinados por la CENCO, informando oportunamente a la CEVIM.

3.1. ASPECTOS GENERALES DEL PATRULLAJE CONJUNTO

El patrullaje conjunto, implica dos canales de ingreso de los requerimientos a los patrulleros y sus móviles: Los provenientes de CENCO y CEVIM. Para efectos operativos, **se atenderán con prioridad los procedimientos derivados desde la CENCO** por sobre los derivados de CEVIM; atendiendo la calidad de urgencia, emanada de la necesidad de la presencia de Carabineros ante hechos delictuales o de otro tipo en la comunidad, a los que deberán acudir y apoyar los Patrulleros.

CENCO: Derivará requerimientos Carabineros, sin perjuicio de las instrucciones emanadas de la propia comisaría. Estos requerimientos son de carácter delictivos, tales como:

- Violencia Intrafamiliar VIF
- Robo en lugar habitado/ No habitado.
- Robo de vehículo motorizado.
- Robo con intimidación.

CEVIM: Derivará requerimientos, a los Patrulleros de Turno, recibidos a través del Fono Seguridad y Emergencia 1409 como también de otras instancias municipales, tales como:

- Ruidos molestos
- Consumo de alcohol en la vía pública
- Riñas/pendencias
- Activación de alarmas
- Sospechosos en la vía pública
- Incendios (recabar información)

y cualquier otro hecho que revista carácter de delito o incivildades

3.1. INSTRUCCIONES ESPECIALES EN PATRULLAJE CONJUNTO

Sin perjuicio de las funciones especificadas previamente, el Patrullero deberá cumplir en modalidad de "Patrullaje Conjunto con Carabineros", las siguientes instrucciones:

- a) Presentarse a la Comisaria respectiva, dentro de los 20 minutos siguientes a iniciado el turno, a recoger al Carabinero asignado que le acompañara en el turno. Deberá informando a la CEVIM, nombre y rango del funcionario de carabineros.
- b) Mantenerse plenamente operativo en su turno, salvo en los tiempos de descanso y/o colación, en cuyo caso deberá informar a la CEVIM su situación; pudiendo acompañarse del Carabinero en el lugar previsto para el descanso.
- c) Dar cumplimiento a la ruta asignada que recibirá antes de iniciar su turno de patrullaje, el cual será monitoreado a través de GPS. Además, deberá registrar e informar los eventos o situaciones detectados y los sectores que haya patrullado, evacuando los informes respectivos a la CEVIM, por la vía correspondiente (Radiocomunicación, Telefonía, correo electrónico u otra). Podrá alterar la programación dispuesta ante la derivación de un cometido dispuesto por CENCO o CEVIM.
- d) Informar en forma inmediata al Coordinador de Turno en caso de accidente de tránsito, señalando si existe personas afectadas, el estado de salud de las mismas y/o vehículos involucrados, idealmente incorporando fotografías. Será obligación del Patrullero extraer la tarjeta con las grabaciones de la cámara incorporada en el móvil, la que debe ser entregada, a la brevedad posible, al Coordinador de turno.

XIII. DIAGRAMA

