

DECRETO: **3288** / 11

TEMUCO, **25 AGO. 2025**

VISTOS

1.- El Reglamento Interno Municipal Nro.1 de fecha 16 de agosto de 2012, que actualiza y otorga el adecuado respaldo jurídico administrativo a la definición de la estructura de la Municipalidad y a la asignación de funciones a las respectivas unidades y con el fin de procurar, sus efectivo y coordinado ejercicio y sus modificaciones posteriores.

2.- Las facultades que me confiere la Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

**CONSIDERANDO.**

1.- Que, la Municipalidad de Temuco, en su afán de mejorar permanentemente su gestión interna con el propósito de optimizar la entrega y calidad de los servicios entregados a la comunidad.

2.- Que, existe la necesidad de contextualizar y formalizar, procedimientos existentes en el departamento de Análisis, Estudio y Plan Comunal de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco, en relación con los procesos de recolección, procesamiento, análisis y entrega de información

**DECRETO**

1.- Apruébese la Actualización del Manual de procedimientos del departamento de Análisis, Estudio y Plan Comunal de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco, este reemplaza en su totalidad al manual aprobado por decreto alcaldicio N° 4593 de fecha 28.10.2024, cuyo contenido se estampa en documento adjunto y que forma parte integrante del presente decreto.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE,**



**JUAN ARANEDA NAVARRO**  
SECRETARIO MUNICIPAL



**ROBERTO MEIRA ABURTO**  
ALCALDE

**RGL/AV**  
Distribución  
Oficina de Partes  
Dirección de Seguridad Pública



	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 35
		Fecha: agosto 2025

# MANUAL DE PROCESOS

## “DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA”

		
<b>Elaboro</b>	<b>Reviso</b>	<b>Aprobó</b>
Vasco Arratia Vargas Encargado del Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal.	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Depto. Calidad y Control Gestión	 Richard Gutiérrez Lamilla Director de Seguridad Pública.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS</b> <b>Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD</b> <b>PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 2 de 35
		Fecha: agosto 2025

## CONTENIDOS

I. ANTECEDENTES .....	3
II. DEFINICIONES .....	4
III. FUNCIONES DE LA UNIDAD .....	7
IV. OBJETIVO DEL MANUAL .....	9
V. OBJETIVOS DEL PROCESO .....	9
VI. ALCANCE DEL MANUAL .....	10
VII. CONTROL DE MANUAL .....	10
VIII. REFERENCIA NORMATIVA .....	10
IX. DOCUMENTACIÓN .....	11
X. PRODUCTOS .....	13
XI. USUARIOS .....	14
XII. PROVEEDORES .....	15
XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO .....	15
XIV. DIAGRAMA .....	190
XV. ANEXOS Y FORMULARIOS .....	21

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 35
		Fecha: agosto 2025

## I. ANTECEDENTES

Las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la educación; la cultura; la salud pública; la protección del medio ambiente; la asistencia social y jurídica; la capacitación; la promoción del empleo; el fomento productivo; el turismo; el deporte; la recreación; la urbanización; la vialidad urbana y rural; la construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias; el transporte y tránsito públicos; la prevención de riesgos; la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes; el apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana; la promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; el desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local (artículo 4º, de la ley 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades).

En la búsqueda de lo anterior la Municipalidad de Temuco, representada por el Alcalde, que participa en el Consejo Comunal de Seguridad Pública, en el marco de un Convenio de colaboración entre la Subsecretaría de Prevención del Delito, la Intendencia IX Región de la Araucanía y la Municipalidad de Temuco, quienes están constituidos conforme a lo dispuesto en la Ley N°20.965. desarrollando como pilar fundamental el Plan Comunal de Seguridad Pública 2022-2025, eje central de la política pública del gobierno en materia de prevención del delito.

En este sentido, el año 2022 se emite el decreto N° 443, en el cuál se estipula la creación y funciones del departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad pública perteneciente a la dirección de Seguridad Pública, el cual tiene como objetivo desarrollar estrategias y suministrar información para la toma de decisiones que permitan reducir la ocurrencia del delito en el espacio público y privado, disminuyendo la victimización y aumentando la percepción de seguridad de la comunidad.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 35
		Fecha: agosto 2025

## II. DEFINICIONES

**Plan Comunal de Seguridad Pública:** Es un instrumento de planificación y gestión, que hace efectivas las competencias en materia de seguridad pública que la Ley N° 20.965 confiere a los municipios.

**Delito:** Es toda acción u omisión voluntaria penada por la ley.

**Robo:** El que sin la voluntad de su dueño y con ánimo de lucrarse se apropia cosa mueble ajena usando de violencia o intimidación en las personas o de fuerza en las cosas, comete robo; si faltan la violencia, la intimidación y la fuerza, el delito se califica de hurto

**Hurto:** El que sin la voluntad de su dueño y con ánimo de lucrarse se apropia cosa mueble ajena sin usar violencia, intimidación y la fuerza.

**Estafa:** “Cometen estafa los que, con ánimo de lucro, utilicen engaño bastante para producir error en otro, induciéndolo a realizar un acto de disposición en perjuicio propio o ajeno”.

**Robo en lugar habitado:** Robo el lugar habitado refiere a los robos realizados en casas, departamentos u otros lugares en que reside una o varias personas o que están destinados a la residencia.

**Robo en lugar no habitado:** Robo en lugar no habitado, se refiere a los robos realizados en lugares abiertos o cerrados que no se encuentran destinados a la residencia de personas.

**Robo de vehículo motorizado:** Robo de vehículo motorizado también será considerado robo, y se sancionará con la pena de presidio menor en su grado máximo, la apropiación de vehículos motorizados, siempre que se valga de la sorpresa, de la distracción de la víctima o se genere por parte del autor cualquier maniobra distractora cuyo objeto sea que la víctima abandone el vehículo para facilitar su apropiación.

**Robo de objeto de o desde vehículo:** Consiste en el robo de objetos al interior de un vehículo, pueden ser objetos desde el vehículo como: carteras, bolsos, etc. O pueden ser partes de vehículo como neumáticos, chapas u otros elementos constitutivos del vehículo.

**Robo con violencia e intimidación:** Este delito consiste en la apropiación de una cosa mueble ajena, efectuada sin la voluntad de su dueño y con ánimo de lucro, ejerciendo el autor fuerza física o moral sobre una persona.

**Robo por sorpresa:** Que se produce cuando el autor del delito se aprovecha de un agolpamiento de personas o lo simula para arrebatarse las pertenencias de manera agresiva, imprevista y fugaz, pero sin propinarle algún golpe o amenazas.

**Incivildades:** Faltas que ocurren en el espacio público que aumentan la percepción de inseguridad de la población.

**Amenazas:** La falta de amenazas consiste en dar a conocer de alguna manera a otra persona que se le quiere hacer algún mal o daño.

**Consumo de alcohol en la vía pública:** Corresponde al consumo de alcohol ocurrido en cualquier espacio público.

**Daños:** Corresponde a la falta de producir daños a bienes públicos o privados.

**Comercio ambulante o clandestino:** Se refiere a la venta informal de productos en la vía pública sin ningún tipo de permiso.

**Violencia intrafamiliar:** Es todo maltrato que afecta la vida, integridad física o psíquica y que se comete contra integrantes de la familia propia o del esposo (a) o conviviente.

**Lesión Leve:** Están descritas por el legislador como la acción de herir, golpear o maltratar de obra a otro. Sin embargo, en la práctica, los jueces califican a una lesión de leve o menos grave cuando no produce incapacidad de la víctima para trabajar por más de treinta días, o aquellas que únicamente requiere para su sanidad de una sola asistencia facultativa (le prescribe el médico algún fármaco

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 35
		Fecha: agosto 2025

para el dolor) pero no requiere de posterior tratamiento médico o quirúrgico.

**Violaciones:** El delito de violación consiste en acceder carnalmente por vía vaginal, anal o bucal a una persona mayor de catorce años, ya sea usando fuerza o intimidación, aprovechándose la incapacidad de la víctima para oponer resistencia o que se halle fuera de sentido, o abusando de enajenación o trastorno mental de la víctima.

**Homicidios:** El delito de homicidio consiste en la acción de matar a otra persona. Se trata de un delito contra la vida humana en el que el bien jurídico protegido es la vida humana independiente.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS</b> <b>Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 35
		Fecha: agosto 2025

### III. FUNCIONES DE LA UNIDAD

La unidad tiene por objeto analizar, estudiar y sistematizar la información e indicadores de todos los programas, proyectos y actividades que se desarrollan en las distintas unidades de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco y de manera especial hacer seguimiento a las orientaciones y las medidas que la municipalidad y los órganos y organismos atinentes al Plan Comunal de Seguridad comprometen en tanto herramienta de gestión obligatoria al igual que su seguimiento y cumplimiento de acuerdo a la ley 20.965 con el fin de que las unidades de seguridad municipal cumplan su servicio de seguridad ciudadana y preventiva a la comunidad a través de sus programas de protección y prevención a niños, niñas y adolescentes, su programa de prevención de drogas y alcohol en la comunidad, fiscalización, patrullaje, protección ciudadana, trabajo comunitario, violencia de género entre otros. Otorgando información estratégica que permita tomar decisiones en base a evidencias y mejorar resultado de los servicios públicos de seguridad ciudadana del municipio.

**Como objetivo específico:**

- a) Monitorear y levantar información estratégica de los programas, que facilite la toma de decisiones, cumplimiento y el mejoramiento continuo de la Dirección de Seguridad Pública.
- b) Monitorear el cumplimiento y los avances del Plan Comunal de Seguridad Pública, un instrumento de gestión requerido por la ley, abarcando aspectos como sus objetivos, metas, acciones y actualizaciones.
- c) Sistematizar la información recepcionada a través del Departamento de Operaciones Preventiva, generando una base de datos que permiten a través del análisis focalizar el trabajo de la Dirección en base a información

estratégica que permita orientar las decisiones de esta unidad en sus ámbitos de competencia y atribuciones.

- d) Georreferenciar delitos e incivildades y actividades detectadas en los macro sectores de la comuna en temáticas de seguridad, también contemplar el levantamiento y almacenamiento de otra información importante que es recogida en los territorios a través de los funcionarios de la dirección y en colaboración con otras direcciones, que trabajan directamente con los vecinos de la comuna.
- e) Realizar la revisión periódica de medios de comunicación formales y redes sociales sobre materias relacionadas con seguridad pública, la victimización, la percepción de seguridad en la comuna y el impacto de las medidas o acciones realizadas por la dirección de seguridad pública.
- f) Levantar información de los vecinos y vecinas de la comuna, instituciones, o cualquier otra fuente de información, respecto de hechos que pudieran ser constitutivas de delitos u otras incivildades, con el fin de identificarlas anticipadamente, analizarlas, y proponer las medidas preventivas.
- g) Diseñar y elaborar, estrategias comunicacionales y material de difusión, escrito y/o digital, previa revisión de la dirección de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Temuco, con el fin de dar a conocer la oferta programática de la Dirección y promover la prevención de la ocurrencia de delitos.
- h) Realizar jornadas, reuniones o charlas informativas sobre temáticas atinentes relacionadas con la seguridad, con el fin de promover la prevención de la ocurrencia de delitos y la importancia de la ejecución PCSP.
- i) Realizar capacitaciones o tutorías a profesionales de la dirección con respecto a la implementación de nuevas herramientas para el almacenamiento y gestión de datos, así como el uso de sistemas informáticos diseñados para optimizar el acceso a la información.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS</b> <b>Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 35
		Fecha: agosto 2025

- j) Colaborar activamente en coordinaciones con otras instituciones y redes de apoyo para mejorar y agilizar la comunicación y la coproducción, con el propósito de tomar decisiones efectivas relacionadas con la prevención, reparación y otras acciones en casos de delitos, vulneraciones o incidentes de incivildad en la comuna.
- k) Desarrollar y mantener sistemas, aplicaciones, herramientas y bases de datos que posibiliten la recopilación eficaz de información tanto interna como externa, garantizando así un acceso rápido y una entrega oportuna de los datos de la Dirección de Seguridad Pública.

#### **IV. OBJETIVO DEL MANUAL**

El presente Manual de proceso tiene por objetivo describir y sistematizar las funciones del departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública, así como también la vinculación de este con las redes que tienen por objeto de estudio el delito.

#### **V. OBJETIVOS DEL PROCESO**

El objetivo del proceso del Departamento de Análisis, estudios y plan Comunal de Seguridad Pública, consiste en brindar información oportuna para la toma de decisiones y la creación de estrategias, que tenga como fin la prevención del delito y la reducción de la de victimización en los habitantes de la comuna de Temuco.

	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> <b>DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS</b> <b>Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 10 de 35
		Fecha: agosto 2025

## **VI. ALCANCE DEL MANUAL**

El presente Manual, está destinado como material de apoyo para los profesionales del Departamento de Análisis, estudios y plan Comunal de Seguridad Pública, para que les permita conocer los procesos de levantamiento de información, vinculación con la dirección de Seguridad Pública, la Municipalidad de Temuco y las distintas instituciones dedicadas a la prevención, persecución y reparación del delito.

## **VII. CONTROL DE MANUAL**

El resguardo y control del presente manual de proceso, estará bajo la supervisión del Encargado del Departamento de Análisis, estudios y plan Comunal de Seguridad Pública, logrando que todos los profesionales del programa conozcan su contenido. Cabe señalar que este manual estará sujeto a revisión cada un año, ya sea para agregar o modificar nuevos procesos y/o la incorporación de nuevas estrategias y tecnologías.

## **VIII. REFERENCIA NORMATIVA**

El Plan de Seguridad Pública 2022-2025; tiene como objetivo implementar los lineamientos establecidos en el Reglamento N° 004 de fecha 27.05.2022 respecto a contribuir al fortalecimiento de organizaciones e instituciones en su rol preventivo del delito con enfoque intercultural e intersectorial; estableciendo funciones para la Dirección de Seguridad Pública y por consecuente, para los programas que allí se ejecutan.

Además, contar con antecedentes de la Ley N°20.965 que permite la creación de Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública. Este Consejo es un órgano

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 11 de 35
		Fecha: agosto 2025

consultivo del alcalde en materia de seguridad pública comunal y es además una instancia de coordinación interinstitucional a nivel local.

**Otra regulación normativa:**

- Ley 18.695 - LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL DE MUNICIPALIDADES
- Ley 19.880 - ESTABLECE BASES DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS QUE RIGEN LOS ACTOS DE LOS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO
- Ley 20.285 - SOBRE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
- Ley 19.628 - SOBRE PROTECCION DE LA VIDA PRIVADA
- Reglamento Interno N° 004 de 27.05.2021, "Estructura, funciones y organización"
- Recomendaciones Consejo para la Transparencia

**IX. DOCUMENTACIÓN**

La documentación necesaria para el cumplimiento del objetivo del proceso y su ejecución son:

**RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Formularios digitales
- App ClipNews
- Registro de mapas y geolocalización
- Registro y mapas de delitos e incivildades
- Registro de RRSS
- Registro de operaciones preventivas
- Registro PCSP
- Registro coordinaciones, capacitaciones, jornadas o charlas
- Registro requerimientos

- Sistema de gestión fono emergencia 1409

## **PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

- Reporte de dato operaciones preventiva
- Base de dato RRSS
- Base de dato delitos e incivildades
- Base de dato mapas y geolocalización
- Reportes de PCSP
- Base de datos ClipNews
- Visualizador ClipNews
- Base de dato geoespacial 1409
- Visualizador requerimientos 1409
- Visualizador gestión de operadores 1409

## **INFORME O PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO FINAL**

- Informe o presentación con análisis de información
- Informes o presentación trimestrales
- Mapas georreferenciación sitios inseguros
- Mapas georreferenciación delitos e incivildades
- Estrategia comunicacional
- Actas, acuerdos, asistencias
- Registro base de datos estructuradas
- Registro de herramientas, App o sistemas desarrollados
- Registro de actualizaciones, y mantenciones de sistemas de recolección de datos.
- Informe de Clipping de prensa de noticias relacionadas con actividades y noticias de la dirección de seguridad pública.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA</b>	Código: MP- MT
		Revisión: 01
		Página 13 de 35
		Fecha: agosto 2025

- Informe requerimiento 1409
- Informe gestión de operadores 1409

## **X. PRODUCTOS**

Dentro de los productos del Departamento de Análisis, estudios y PCSP tenemos:

- a) Informes estratégicos que faciliten la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de los programas de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.
- b) Informe trimestral sobre el cumplimiento y avances del Plan Comunal de Seguridad Pública, incluyendo sus objetivos, metas, acciones y actualizaciones.
- c) Base de datos que contiene requerimientos generados a través del Departamento de Operaciones Preventiva, permitiendo el enfoque estratégico de las decisiones en áreas de competencia y atribuciones de la Dirección.
- d) Mapas georreferenciados de delitos, incivildades y actividades en macrosectores de la comuna en temas de seguridad, así como el almacenamiento de otra información recopilada por requerimientos de vecinos al fono 1409 o en el territorio en colaboración con otras direcciones municipales.
- e) Informes o presentación de los análisis periódicos de la revisión de medios de comunicación y redes sociales relacionados con seguridad pública, victimización, delitos, incivildades, percepción de seguridad en la comuna e informe de impacto en prensa de las acciones realizadas por la dirección de seguridad pública.
- f) Informes o presentación del análisis de la información recopilada de requerimientos al 1409, vecinos, instituciones y otras fuentes sobre hechos potencialmente constitutivos de delitos o incivildades, con el propósito de identificarlos, analizarlos y proponer medidas preventivas.



- g) Estrategias comunicacionales y material de difusión (tanto escrito como digital) para dar a conocer la oferta programática de la Dirección y promover la prevención de delitos, previamente revisados por la Dirección de Relaciones Públicas de la Municipalidad de Temuco.
- h) Jornadas, charlas informativas o reuniones relacionadas con la seguridad, dirigidas a promover la prevención de delitos y cumplimiento del PCSP.
- i) Capacitaciones o tutorías destinadas a profesionales de la dirección, enfocadas en la implementación de nuevas herramientas para el almacenamiento y gestión de datos, así como el uso de sistemas informáticos que optimicen el acceso a la información.
- j) Coordinaciones con otras instituciones y redes de apoyo para mejorar la comunicación y la cooperación, con el fin de tomar decisiones efectivas relacionadas con la prevención, reparación y otras acciones en casos de delitos, vulneraciones o incidentes de incivilidad en la comuna.
- k) Base de datos estructuradas que almacene toda la información relevante para los programas de seguridad.
- l) Herramientas de recopilación de datos, aplicaciones, sistemas informáticos que faciliten el almacenamiento de datos, tanto internos como externos.
- m) Mantenimiento continuo de los sistemas para asegurar su funcionamiento óptimo a lo largo del tiempo, actualizaciones según las necesidades y requerimientos tanto de los usuarios como la dirección de seguridad pública.

## **XI. USUARIOS**

- Dirección de seguridad pública
- Municipalidad y sus direcciones
- Policías
- Ministerio Público
- Poder Judicial
- Gobierno Central
- Comunidad y organizaciones de la sociedad civil



## XII. PROVEEDORES

Proveedores internos: Todas las unidades de la red municipal que brinden antecedentes útiles y/o datos de la realidad delictual como: Departamento de igualdad de género, Departamento de programas, Departamento de Operaciones preventivas, DIDECO y SECPLA.

Proveedores externos: Subsecretaría de Prevención del Delito, las policías. Empresas que proveen materiales de difusión y alimentación y mediante un contrato de suministro, a través del portal de compras públicas, convenio marco, Chile Compras y/o licitaciones públicas.

## XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### PROCESO ADMINISTRATIVO

RESPONSABLE	Nº	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Encargado de DEPTO	1	Planificar presupuesto de gastos anual para el departamento.	Planificación de presupuestó anual.
Encargado de DEPTO	2	Confeccionar decreto de departamento de Análisis, Estudios y PCSP.	Decreto alcaldicio.
Encargado de DEPTO	3	Contratación de personal para el departamento.	Contratos profesionales.
Encargado de DEPTO, Profesionales analistas.	4	Actualización de manual de procesos del departamento.	Manual de procesos.
Encargado de DEPTO	5	Confección de matriz de control anual.	Matriz de control.



MANUAL DE PROCESOS  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS  
Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 16 de 35

Fecha: agosto 2025

Encargado de DEPTO	6	Reportar avance de matriz de control.	Informe de evaluación matriz control.
Encargado de DEPTO	7	Compra de material de librería.	Orden de compra, Factura y Fotografía.
Encargado de DEPTO	8	Contratación de servicios de capacitación para profesionales del departamento.	Orden de compra, Factura y Fotografía.
Encargado de DEPTO	9	Compra de material de difusión.	Orden de compra, Factura y Fotografía.

**ACTUALIZACIÓN DEL PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Departamentos y programas de la Dirección de Seguridad Pública.	1	Se hace una revisión de la oferta programática actual y se contrasta con la última actualización del plan comunal. Se genera un documento con las observaciones.	Registro de observaciones de la oferta programática actual del plan comunal.
Departamentos y programas de la Dirección de Seguridad Pública.	2	Se actualizan indicadores, se crean indicadores compuestos para lograr visualización de todas las partes involucradas en la consecución de objetivos	Registro de actualización de indicadores del plan comunal.
Municipalidad de Temuco, Alcalde.	3	Actualización Plan Comunal de Seguridad Pública.	Plan comunal de Seguridad Pública.



### SEGUIMIENTO PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Profesionales analistas.	1	Recolección de datos e indicadores del PCSP para su seguimiento.	Registros recibidos.
Profesionales analistas.	2	Procesamiento y análisis de información recolectada y almacenada en base de datos de PCSP.	Informe o presentación de seguimiento y avances del PCSP.
Encargado de DEPTO, Profesionales analistas.	3	Coordinar reuniones informativas con los programas para resolver dudas relacionadas con el seguimiento del PCSP.	Registro de asistencia y fotografía.
Encargado de DEPTO, Director de Seguridad pública.	4	Revisión de informe de Plan de Seguridad Pública.	

### SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD PÚBLICA

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Profesionales analistas.	1	Recolección de datos e indicadores para el seguimiento de los programas de seguridad pública.	Registros recibidos.
Profesionales analistas.	2	Recolección de datos departamento operaciones preventiva.	Registros recibidos.
Profesionales analistas.	3	Recolección de datos sitios inseguros.	Registro sitios inseguros.

<b>Profesionales analistas, periodista, diseñador gráfico, diseñador audio visual.</b>	<b>4</b>	Recolección de datos RRSS y medios de comunicación.	Registros RRSS. Clipping de prensa
<b>Profesionales analistas.</b>	<b>5</b>	Recolección de datos delitos e incivildades de la comuna.	Registro de delitos e incivildades.
<b>Operarios 1409</b>	<b>6</b>	Recolección de datos de emergencias y requerimientos ciudadanos sistema 1409	Registro de delitos e incivildades y otros servicios municipales.
<b>Profesionales analistas.</b>	<b>7</b>	Procesamiento y análisis de información recolectada y almacenada en base de datos de operaciones preventivas.	Informe o presentación métricas de delitos e incivildades.
<b>Profesionales analistas.</b>	<b>8</b>	Procesamiento y análisis de información recolectada y almacenada en base de datos de programas.	Informe o presentación de gestión de programas.
<b>Profesionales analistas.</b>	<b>9</b>	Procesamiento y análisis de información recolectada y almacenada en base de datos de sitios inseguros.	Informe o presentación de gestión de sitios inseguros, mapas georreferenciados.
<b>Profesionales analistas, periodista, diseñador gráfico, diseñador audio visual.</b>	<b>10</b>	Procesamiento y análisis de información recolectada y almacenada en base de datos de RRSS.	Informe o presentación de delitos en RRSS.
<b>Profesional analista</b>	<b>11</b>	Procesamiento y análisis de información recolectada sistema 1409	Informe o presentación de gestión sistema 1409
<b>Profesionales periodista,</b>	<b>12</b>	Diseñar material de difusión y estrategia comunicacional para dar	Material de difusión (digital o escrito),



MANUAL DE PROCESOS  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS  
Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 19 de 35

Fecha: agosto 2025

diseñador gráfico,  
diseñador audio  
visual.

a conocer las acciones y oferta  
programática de la dirección de  
seguridad pública.

estrategia  
comunicacional.

Encargado de  
DEPTO,  
Profesionales  
analistas.

13

Realizar charlas, reuniones o  
jornadas informativas relacionadas  
con materia seguridad.

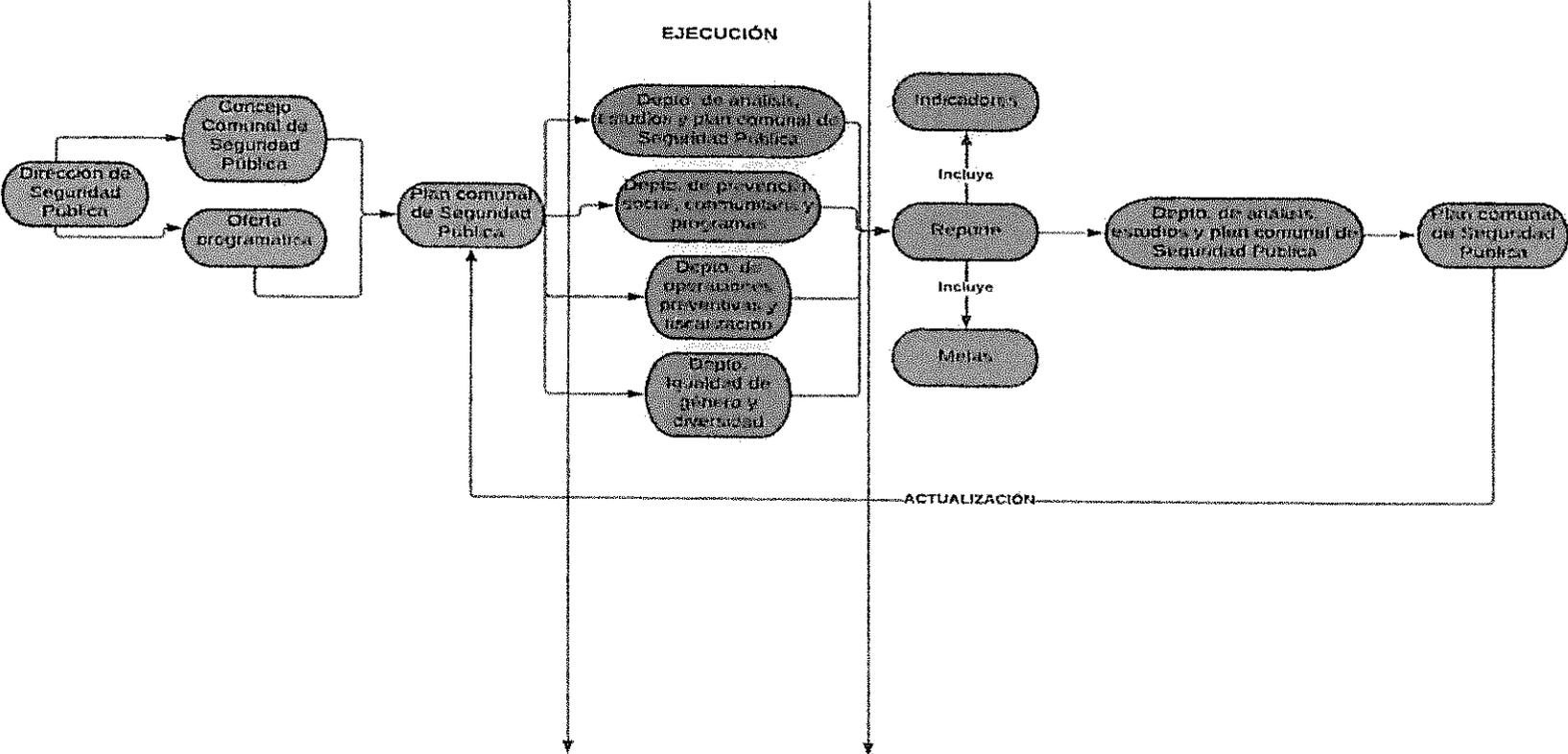
Registro de asistencia  
y fotografía.

**DESARROLLO, ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS Y BASES DE DATOS DE  
SEGURIDAD PÚBLICA**

RESPONSABLE	N°	ACTIVIDAD	DOCUMENTO
Profesionales analistas.	1	Actualización de bases de datos de programas, sitios inseguros, RRSS, delitos e incivildades, PCSP, operaciones preventiva, sistema 1409.	Bases de datos.
Profesional analista.	2	Desarrollo y actualización de sistemas para la gestión de datos.	Registro de actualizaciones o requerimientos, registro de desarrollo sistemas y apps.
Profesionales analistas.	3	Realizar capacitaciones o tutorías en la implementación y manejo de nuevas herramientas para la gestión de datos.	Registro de asistencia, capacitación o tutoría.

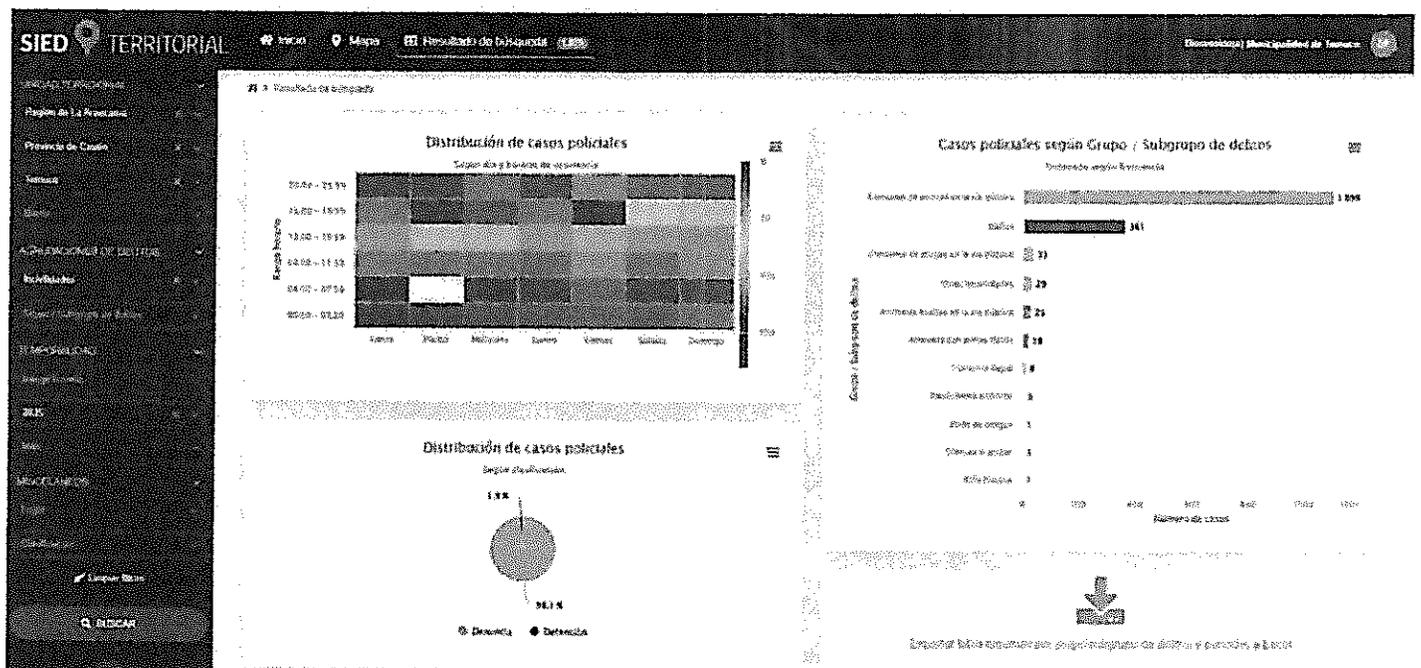
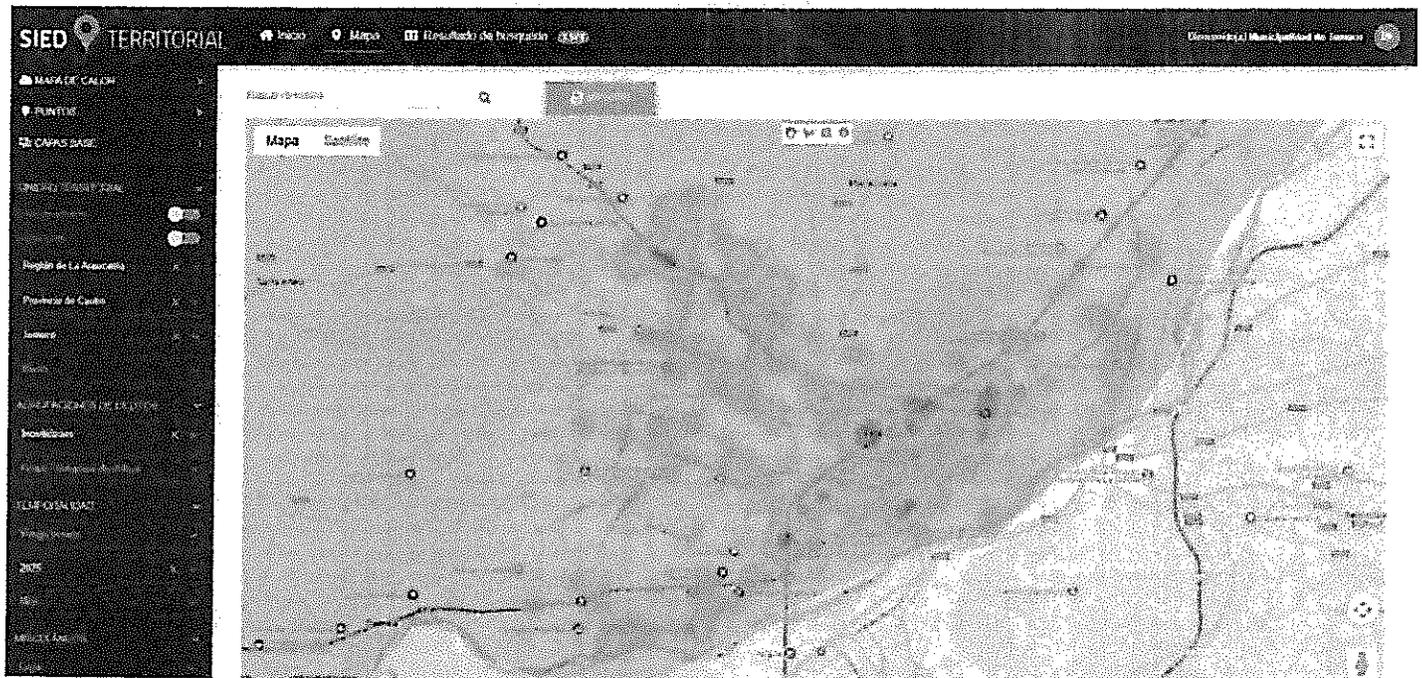
**XIV. DIAGRAMA**

**Seguimiento y actualización del Plan Comunal de Seguridad Pública**



## XV. ANEXOS Y FORMULARIOS

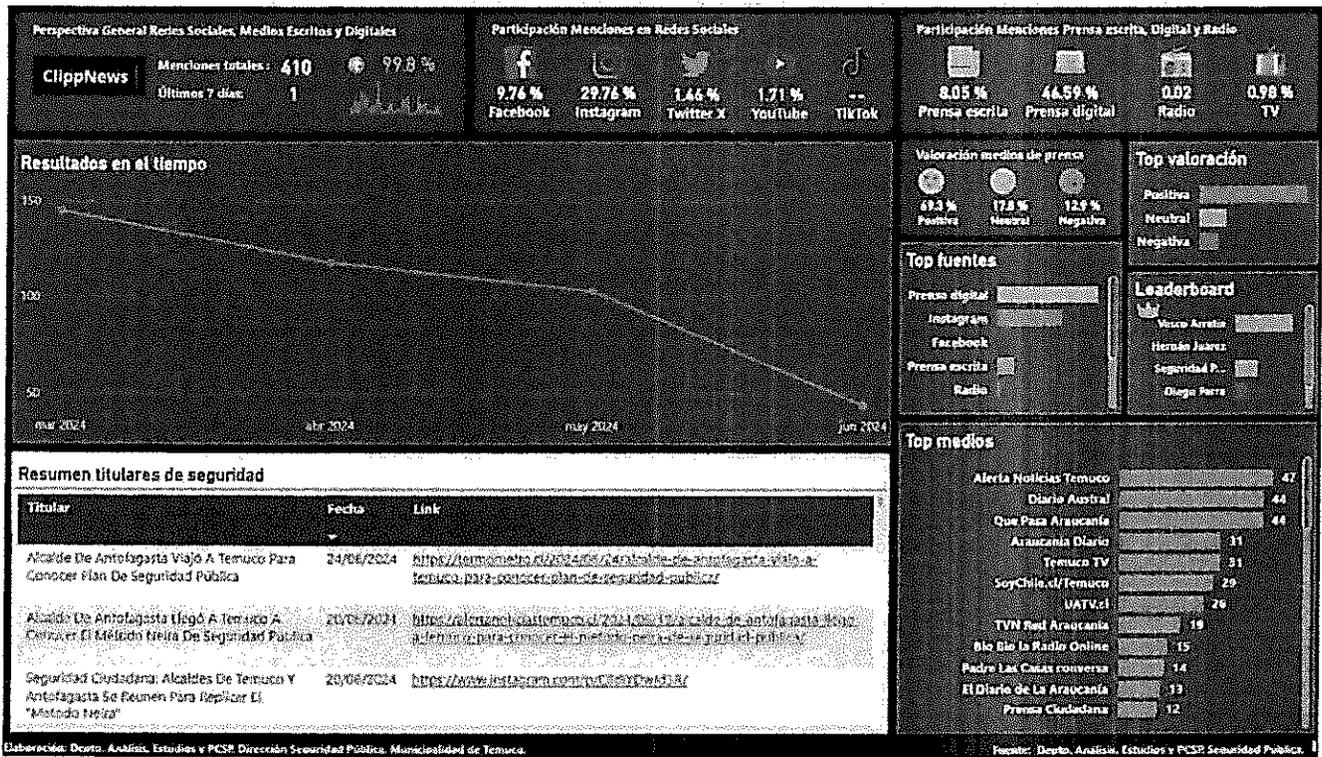
### Sistema de gestión territorial delitos e incivildades SIED:



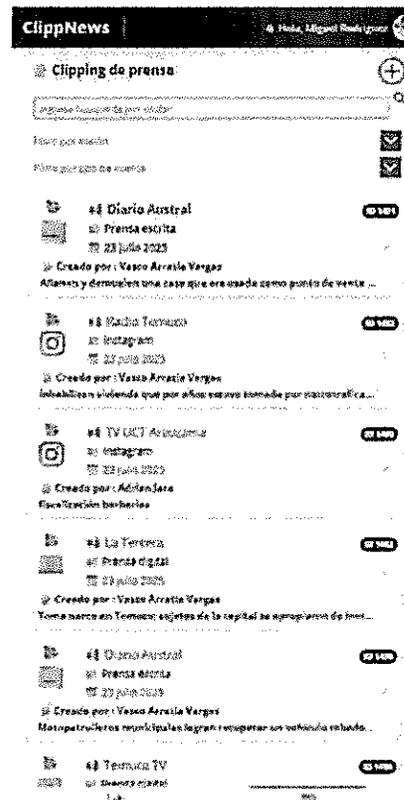




Métricas de RRSS sobre seguridad pública, por difusión de medios:

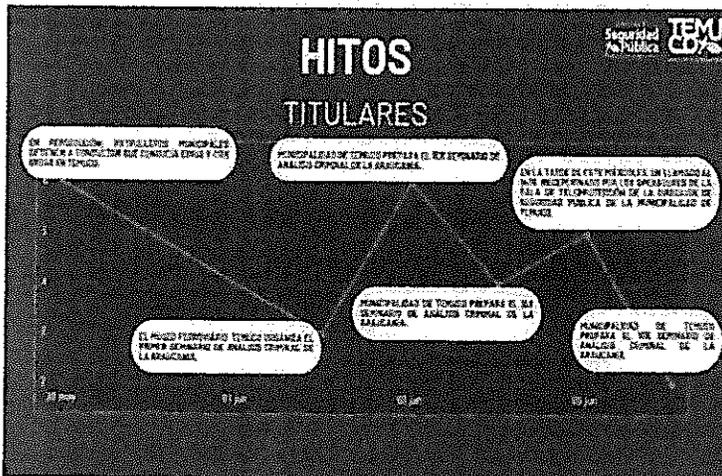


Sistema Clippnews para registros de medios y noticias de seguridad pública:





Informe de RRSS para seguridad pública:



Titulo	Fecha	Link
DESERCIÓN DE UNO DE LOS TITULARES DE UNO DE LOS MUNICIPIOS DE LA RAJACAMA	05-05-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
PERRO QUE SE ENFRENTO A UNO DE LOS TITULARES DE UNO DE LOS MUNICIPIOS DE LA RAJACAMA	05-05-2024	<a href="#">https://www.instagram.com/temucodigital/p/10159845678901234</a>
EN LA TERCERA DE LOS MUNICIPIOS EN EL AÑO SE HA INCREMENTADO LAS LESIONES POR EL USO DE TELEFONOS EN LA SECCION DE SEGURIDAD PUBLICA DE LA MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
EL MUNICIPIO DE TEMUCO DECLARA EL PRIMER SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
MUNICIPIOS DE TEMUCO PRESENTAN EL IX SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
MUNICIPIOS DE TEMUCO PRESENTAN EL IX SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
MUNICIPIOS DE TEMUCO PRESENTAN EL IX SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
MUNICIPIOS DE TEMUCO PRESENTAN EL IX SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>
MUNICIPIOS DE TEMUCO PRESENTAN EL IX SEMINARIO DE ANÁLISIS COMUNAL DE LA RAJACAMA	03-06-2024	<a href="#">https://www.facebook.com/temucodigital/posts/10159845678901234</a>

### PRINCIPALES TEMAS Y TENDENCIAS QUE EMERGEN DE LOS TITULARES DE NOTICIAS

- Seminario de Análisis Comunal en la Araucanía**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Llamadas a Seguridad Pública y Atención Ciudadana**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Seguridad vial y accidentes por consumo de alcohol**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Conflictos en el ámbito educativo**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Conflictos en el ámbito educativo**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Seminario de Análisis Comunal en la Araucanía**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.

### INSIGHTS

- Seminario de Análisis Comunal en la Araucanía**  
El primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Llamadas a Seguridad Pública y Atención Ciudadana**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Seguridad vial y accidentes por consumo de alcohol**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Conflictos en el ámbito educativo**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.
- Conflictos en el ámbito educativo**  
Se realizó el primer Seminario de Análisis Comunal organizado por la Municipalidad de Temuco y el Museo Temuco, donde se analizaron los resultados de los análisis de seguridad pública en los municipios de la Araucanía.





# MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 26 de 35

Fecha: agosto 2025

## Informe seguimiento de PCSP:

Temuco, junio 2025

### INFORME DE AVANCE DEL PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA – SEGUNDO TRIMESTRE 2025

El Plan Comunal de Seguridad Pública, en adelante PCSP, es un instrumento de planificación y gestión. Y mediante este, se hacen efectivas las competencias sobre seguridad pública a las municipalidades del país.

El enfoque principal del plan se centra en abordar los problemas de seguridad prioritarios en la comuna de Temuco, a saber: libertad y consumo de alcohol en la vía (ECA) pública, Robo en lugar habitado (RLH), Robo con violencia o intimidación (RVI) y Violencia intrafamiliar (VI).

Para garantizar la ejecución de las actividades planificadas que se encuentran dentro los parámetros del PCSP de manera periódica, se realizan seguimientos trimestrales. En estos, y como se verá a continuación, se revisan las actividades por propuestas. Cabe destacar que las acciones de este plan se hacen para constituir una solución eficaz a una causa identificada y que es parte de un problema de seguridad prioritario en el marco del plan.

La nomenclatura de los programas es la siguiente:

- 2420 Fondo emergencias (420)
- 2400 04 Horas de servicio
- AMT056 Asesorías de Municipalidades con otras municipalidades
- Apl: Emprendimiento de Análisis, Estudios y PCSP
- NC: Programa Barrios Conectados
- SP: Programa Barrios Prioritarios
- CAE Centro Especializado en Violencias de Género
- ODM Centro de las Mujeres

La ley 20.985 permite la creación de consejos y planes comunales de Seguridad Pública.  
Departamento de Análisis, Estudios y PCSP  
División de Seguridad Pública  
Municipalidad de Temuco

Temuco, junio 2025

- EDM Departamento de Igualdad de Género
- EDT Evaluación de detección temprana
- MSI Terapia multifamiliar
- OCM Oficina de Diversidad y Atención a Diversidades
- OLM Oficina Local de la Mujer
- OPD Oficina de protección ciudadana
- OSD Oficina de seguridad ciudadana
- PANMVA Programa de atención a niños, niñas y adolescentes.
- PIE Programa de prevención para la seguridad
- PSD Sistema de Seguimiento
- TCM Temuco Ciudad Segura
- Tiplo P: Programa de parentalidad positiva

Para este reporte, cabe destacar que los programas del Departamento de Programas que participan activamente en el seguimiento del Plan Comunal de Seguridad Pública fueron: EDI, MST, Tiplo P, SINDA, PANMVA, DUM, 24 Horas de Servicio, OCM, Temuco Ciudad Segura, Somos Barrio, Somos Barrio Conectados, Oficina de Seguridad Ciudadana, los programas del Departamento de Igualdad de Género, GEM, CAE, PFI, ODD y OGI por una parte y el Departamento de Acciones Tácticas Prevención Informes por medio de CTV, 1409re AMZDMA para el Plan Comunal de Seguridad Pública en lo que va del año.

### 2. DATOS GENERALES

La planificación del Plan Comunal de Seguridad Pública para el año 2025 contempla la realización de 2.000 acciones anuales, a saber: campañas, actividades ciudadanas, mesas, capacitaciones, talleres, actividades comunitarias, entre otras. Esto se ubica en los Departamentos de Acciones Tácticas Prevención, Análisis, Estudios y PCSP; Programas de intervención comunitaria y parentalidad e Igualdad de Género.

Departamento de Análisis, Estudios y PCSP  
División de Seguridad Pública  
Municipalidad de Temuco

Temuco, junio 2025

El gráfico 1 visualiza que, las acciones planificadas se encuentran de la siguiente forma: en 29.41% respecto al propósito VI, un 26.47% lo hacen en PVI, un 21.33% lo hace en RLM y un 22.33% para ECA.

Gráfico 1. Distribución general de propuestas por ECA.



Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

### 3. SEGUNDO TRIMESTRE

El siguiente gráfico (n° 2), se muestra la cantidad de acciones comprendidas por cada Departamento y sus programas durante el segundo trimestre del 2025. Las acciones son lidera el Departamento de programas de intervención comunitaria y parentalidad representando el 67.26% de las acciones, el Departamento de acciones tácticas preventivas que llega al 12.94%, el Departamento de Análisis, Estudios y PCSP representa un 11.78% de las acciones y por último Departamento de Igualdad de Género representando un 7.02% de las acciones.

Gráfico 2. Participación de acciones por departamentos (junio 2025).



Departamento de Análisis, Estudios y PCSP  
División de Seguridad Pública  
Municipalidad de Temuco

Temuco, junio 2025

Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

Como puede verse en el gráfico 3, de un total de 510 actividades comprendidas para el tercer trimestre, se han reportado 513 de estas, lo que el poder haberse reportado la totalidad de las acciones con una tasa general de un 100% de reportabilidad para el PCSP.

Gráfico 3. Reporte general de la reportabilidad (junio 2025).



Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

### 3.1 Propósito 1: Libertad y consumo de alcohol en la vía pública - ECA

El propósito 1, Libertad y consumo de alcohol en la vía pública (en adelante PCA) está compuesto por 105 acciones. Las que se pueden observar en la Tabla 1. Dado que las acciones más frecuentes se vinculan a actividades, intervenciones, talleres y actividades comunitarias.

Departamento de Análisis, Estudios y PCSP  
División de Seguridad Pública  
Municipalidad de Temuco

Temuco, junio 2025

Tabla 1. Acciones por propósito (junio 2025) - ECA.

Acción	Reportado	Porcentaje	Reportado	Porcentaje
1.1.1. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.2. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.3. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.4. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.5. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.6. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.7. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.8. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.9. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.10. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.11. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.12. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.13. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.14. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.15. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.16. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.17. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.18. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.19. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.20. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.21. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.22. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.23. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.24. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.25. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.26. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.27. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.28. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.29. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.30. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.31. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.32. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.33. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.34. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.35. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.36. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.37. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.38. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.39. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.40. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.41. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.42. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.43. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.44. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.45. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.46. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.47. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.48. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.49. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.50. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.51. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.52. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.53. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.54. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.55. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.56. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.57. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.58. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.59. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.60. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.61. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.62. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.63. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.64. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.65. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.66. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.67. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.68. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.69. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.70. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.71. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.72. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.73. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.74. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.75. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.76. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.77. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.78. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.79. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.80. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.81. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.82. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.83. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.84. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.85. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.86. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.87. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.88. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.89. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.90. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.91. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.92. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.93. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.94. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.95. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.96. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.97. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.98. Campañas de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.99. Actividades de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%
1.1.100. Talleres de sensibilización para la ciudadanía	10	100%	10	100%

Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

Los programas y la cantidad de acciones que reportan en este propósito son:

Tabla 2. Acciones por programa (junio 2025).

Programa	Reportado	Porcentaje	Reportado	Porcentaje
Programa de intervención comunitaria y parentalidad	100	100%	100	100%
Programa de acciones tácticas preventivas	10	100%	10	100%
Programa de Análisis, Estudios y PCSP	10	100%	10	100%
Programa de Igualdad de Género	10	100%	10	100%
Programa de Barrios Conectados	10	100%	10	100%
Programa de Barrios Prioritarios	10	100%	10	100%
Programa de Centro Especializado en Violencias de Género	10	100%	10	100%
Programa de Centro de las Mujeres	10	100%	10	100%
Programa de Fondo Emergencias	10	100%	10	100%
Programa de Horas de Servicio	10	100%	10	100%
Programa de Asesorías de Municipalidades con otras municipalidades	10	100%	10	100%
Programa de Emprendimiento de Análisis, Estudios y PCSP	10	100%	10	100%
Programa de Terapia Multifamiliar	10	100%	10	100%
Programa de Oficina de Diversidad y Atención a Diversidades	10	100%	10	100%
Programa de Oficina Local de la Mujer	10	100%	10	100%
Programa de Oficina de Protección Ciudadana	10	100%	10	100%
Programa de Oficina de Seguridad Ciudadana	10	100%	10	100%
Programa de Programa de Atención a Niños, Niñas y Adolescentes	10	100%	10	100%
Programa de Programa de Prevención para la Seguridad	10	100%	10	100%
Programa de Sistema de Seguimiento	10	100%	10	100%
Programa de Temuco Ciudad Segura	10	100%	10	100%
Programa de Programa de Parentalidad Positiva	10	100%	10	100%

Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

Temuco, junio 2025

Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

Los tipos de intervención en las que este propósito ha centrado sus esfuerzos es en un 42.86% la prevención de los delitos, en un 31.14% de capacitación y 26% de repararles respectivamente (ver gráfico 4).

Gráfico 4. Acciones según su tipo de intervención (junio 2025).



Fuente: Seguimiento mensual mediante sistema PMS. Departamento de Análisis, Estudios y Plan Comunal de Seguridad Pública (2025).

### 3.2 Propósito 2: Robo ligero habitado - RLH

El segundo propósito priorizado en este plan es el Robo ligero habitado, en la tabla 3 se puede observar la mayoría de las acciones que deben reportarse.

Tabla 3. Acciones por programa (junio 2025).

Programa	Reportado	Porcentaje	Reportado	Porcentaje
Programa de intervención comunitaria y parentalidad	100	100%	100	100%
Programa de acciones tácticas preventivas	10	100%	10	100%
Programa de Análisis, Estudios y PCSP	10	100%	10	



**MANUAL DE PROCESOS  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS  
Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 27 de 35

Fecha: agosto 2025

**Sistema de ingreso requerimientos fono 1409:**

**Fono Emergencia (1409)**

Formulario para la creación de requerimientos al fono emergencia 1409 de la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Temuco.

**Operador\***

Seleccione

**Nombre de usuario\***

Ingrese nombre y apellido de la persona que realiza el requerimiento.

**Número de teléfono\***

Ingrese el número telefónico del requerimiento.

**Fecha y hora del llamado\***

14/08/2025 12:39

**Comentarios**

Comentarios adicionales a la descripción de la solicitud, como la ubicación de la emergencia o el número de personas involucradas, etc.

**Dirección de llamada\***

Categoría de clasificación de la emergencia.

**Imágenes**

Suba imágenes que respalden la solicitud.

**Archivos**

Suba archivos que respalden la solicitud.

**Requerimiento\***

Seleccione el tipo de requerimiento según la naturaleza de la emergencia.

Seleccione

**Localización**

Seleccione el lugar donde se registra el llamado o la emergencia.

Seleccione un lugar

No se ha ubicado ninguna provincia aún.

**Métricas operadores fono 1409:**

**Reporte operadores 1409**

Operador: Todas | Categoría: Todas | Rango de fecha: 04/04/2025 - 27/05/2025

**Total Requerimientos**

# 2000

Seguridad Pública

**Distribución por categoría**

- Servicios municipales: 227
- Inhabilidades: 596
- Otros Servicios: 357
- Delitos: 140

**Resumen de atenciones por operador**

Operador	Delitos	Inhabilidades	Otros	Servicios municipales	Total
Daky Maldonado	22	159	15	249	445
Mario Altamirano	24	177	12	194	407
Ximena Soto	15	117	13	102	247
Faviera Leiva	27	70	17	201	315
Josefa Cid	17	71	43	11	142
Cynthia Ariza	17	61	19	27	124
Reemplazo			7	5	12
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>596</b>	<b>357</b>	<b>907</b>	<b>2000</b>

**Distribución por requerimiento**

- Alambrado público / Luminarias / C...: 468
- Vehículos mal estacionados: 223
- Entrega de información: 215
- Ruido de ruidos molestos: 155
- Vehículo o persona sospechosa en la...: 147
- Solicitud patrullaje municipal: 91
- Consumo De Alcohol/Drogas En La...: 85
- Requerimiento Carabineros: 59
- Riñas/discusiones vecinales: 38
- Persona en situación de calle: 36
- Votadura de nochos/caída de árboles...: 34
- Fundicionamiento semafórico: 31
- Microbasurales / Escombros / Retiro...: 30
- Comercio ambulante o clandestino: 29
- Accidente de tránsito: 24
- Robo en lugar no habitado: 24
- VIF: 21
- Comercio ambulante o clandestino: 20
- Animales sueltos/ferocidad responsa...: 10

**Registro de requerimientos**

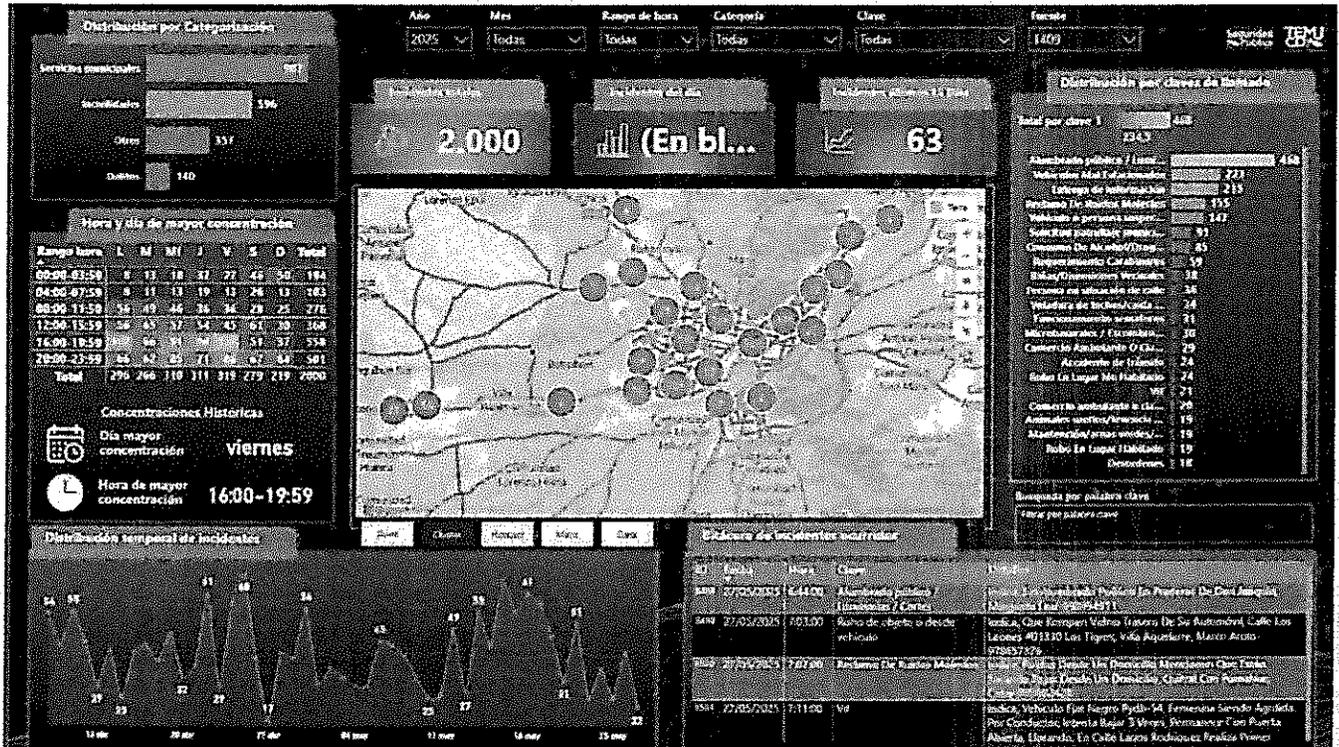
ID	Fecha	Hora	Operador	Categoría	Requerimiento	Detalles
16	03/04/2025	15:00	Daky Maldonado	Servicios municipales	Solicitud patrullaje municipal	15/04/2025 15:00
17	03/04/2025	15:00	Josefa Cid	Otros Servicios	Entrega de información	15/04/2025 15:00
18	03/04/2025	15:41:00	Josefa Cid	Servicios municipales	Vehículo mal estacionado	15/04/2025 15:41:00
19	03/04/2025	15:57:00	Josefa Cid	Servicios municipales	Vehículo mal estacionado	15/04/2025 15:57:00
20	03/04/2025	16:40:00	Josefa Cid	Otros Servicios	Entrega de información	15/04/2025 16:40:00
21	04/07/2025	14:25:00	Josefa Cid	Servicios municipales	Comercio ambulante o clandestino	15/04/2025 14:25:00

**Linea de tiempo de requerimientos**

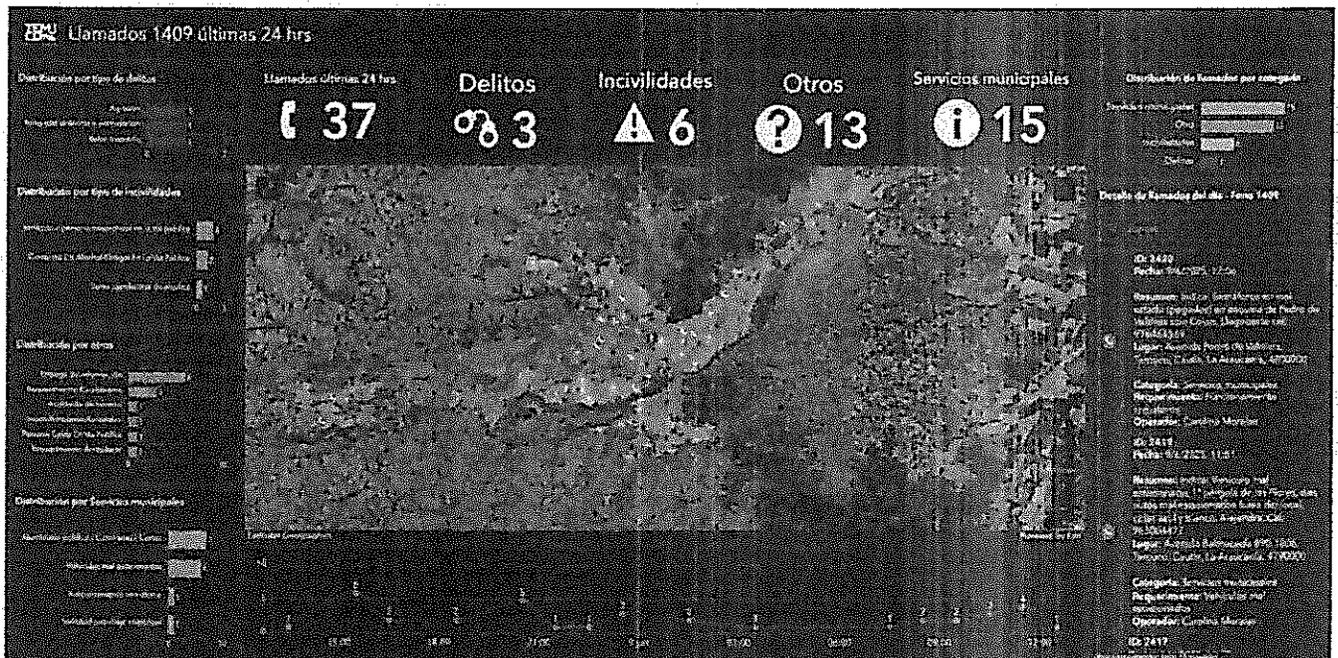
941 (Abril) | 1059 (Mayo)

Elaboración: Depto. Análisis, Estudios y PCC, Dirección Seguridad Pública, Municipalidad de Temuco. Fuente: T409 Plataforma Asignación.

Informe de requerimientos históricos fono 1409:



Registro requerimientos ultimas 24 hrs fono 1409:







# MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 30 de 35

Fecha: agosto 2025

## Análisis de delitos asociados a Drogas y Armas Temuco 2024

Este informe presenta un análisis gráfico y descriptivo de los delitos relacionados con drogas y armas en la comuna de Temuco durante el año 2024. A partir de registros estadísticos, se identificaron patrones distintos que permiten orientar las estrategias de prevención. Cada gráfico ha sido analizado con el fin de destacar los aspectos más relevantes y formular recomendaciones prácticas para la intervención comunal.

Tabla 1  
Variación porcentual Delitos asociados a drogas 2023/2024

Delitos asociados a drogas	2023	2024	VP
Tráfico de sustancias	45	24	-47%
Manufactura o producción de sustancias	154	228	33%
Elaboración o producción de sustancias	13	9	-31%
Otras infracciones a la ley de drogas	44	66	50%
Total	256	327	18%

La tabla 1 evidencia que, entre 2023 y 2024, se registró una disminución significativa en los delitos de tráfico de sustancias (-47%) y en la elaboración o producción de drogas (-31%). Sin embargo, se observa un preocupante aumento del consumo en un 23% y de otras infracciones a la ley de drogas en un 50%, lo que indica una expansión del fenómeno en el ámbito local y una diversificación de modalidades sancionadas, como el porte o cultivo no autorizado. En conjunto, los delitos asociados a drogas presentan un aumento neto del 18%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer estrategias preventivas a nivel local, con énfasis en el trabajo comunitario, la educación temprana y la atención temprana.

Gráfico 1

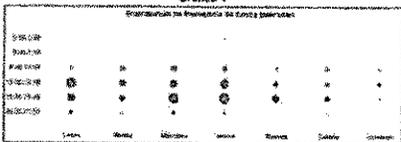
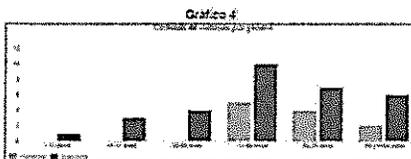


Gráfico 1 muestra los horarios y días de mayor actividad delictiva asociados al consumo o tráfico de drogas.



Distribución de víctimas por género en el tramo etario de 1 a 10 años. Aunque es superior el menor respecto a los victimarios, destaca la vulnerabilidad de menores, lo cual demanda estrategias de protección infantil.

### Umbral de delitos asociados a drogas

Tabla 2

Tráfico de sustancias	1
Manufactura o producción de sustancias	1
Elaboración o producción de sustancias	1
Otras infracciones a la ley de drogas	1
Total	4

El delito de Manufactura de sustancias y Otras infracciones a la ley de drogas se encuentran fuera del rango normal de ocurrencia en los últimos 5 años, en el caso del delito de tráfico de sustancias y elaboración o producción de sustancias se encuentran levemente fuera del intervalo normal de ocurrencia en los últimos 5 años, existe una advertencia a considerar.

Tabla 4  
Variación potencial Delitos asociados a armas 2023/2024

Delitos asociados a armas	2023	2024	VP
Consumo de armas de fuego	6	4	-33%
Porte de armas de fuego a escondidas	30	40	33%
Otras infracciones a la ley de armas	80	141	76%
Porte de arma oculta o guardada	20	126	183%
Total	136	211	54%

La tabla 4 muestra la variación potencial de los delitos asociados a armas entre los años 2023 y 2024. Se observa una drástica disminución del 33% en los disparos injustificados, lo que puede reflejar un mayor control sobre armas de fuego o cambios en las dinámicas delictivas. Sin embargo, aumentaron significativamente los casos de porte o posesión de armas o explosivos (33%), otras infracciones a la ley de armas (84%) y especialmente el porte de armas

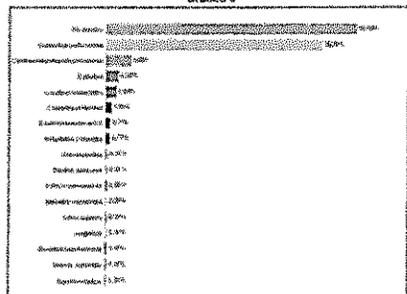
ocultas o portadas (14%). En conjunto, los delitos asociados a armas aumentaron un 34%, lo que plantea la urgencia de reforzar los controles de porte en espacios públicos, así como campañas educativas sobre el manejo y legalidad del uso de armas tácticas.

Gráfico 5



Frecuencia de zonas policiales de delitos asociados a armas según horario y día. Se observa mayor ocurrencia en la franja de 16:00 a 23:00 horas, especialmente durante los fines de semana. Debe considerarse en la planificación operativa.

Gráfico 6



Distribución de lugares donde ocurren los delitos asociados a armas con predominio de la vía pública y domicilios particulares. Es importante fortalecer la vigilancia comunitaria y protocolos preventivos en zonas residenciales.

Temuco, 07 julio 2025



## INFORME COMUNAL DELITOS DE MAYOR CONNOTACIÓN SOCIAL PLATAFORMA STOP CARABOMBOS SEMANA 14-25 SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2025

En los delitos de mayor connotación social asociados a explosivos, al periodo que comprende el 14 de octubre al 22 de junio del 2025, correspondiente al Segundo Trimestre (Semana 14-25), se registró el mayor período del año 2025, coincidiendo en la Comuna de Temuco, los cuales fueron analizados por semanas con el fin de comprender mejor el fenómeno.

En base de la información analizada en la Plataforma Stop Carabombos de SEM, se ha encontrado actividad a la semana 25 del año en curso.

La información será presentada en gráficos de tendencia comparando la frecuencia de casos policiales más relevantes del año 2025 con el año 2024 mismo periodo, y así poder observar si ha existido un alza o disminución de los delitos en el periodo en observación.

Tabla N° 1: Delitos de Mayor Connotación Social Comuna de Temuco - Semana 14-25 2025

Delito	2024	2025	VP
Consumo de armas de fuego	6	4	-33%
Porte de armas de fuego a escondidas	30	40	33%
Otras infracciones a la ley de armas	80	141	76%
Porte de arma oculta o guardada	20	126	183%
Total	136	211	54%

Gráfico N° 1: Frecuencia Delitos DMC3

Tabla N° 1: En la Comuna de Temuco, los casos policiales de la semana 14 a la semana 25 del año 2025, alcanzaron un total de 211, el año 2024, mismo periodo son 136 casos policiales, lo que muestra un alza del año 2025 en registros de delitos de mayor relevancia, lo que muestra un alza del 54%.

Se destaca también una importante baja de delitos de tráfico de sustancias, sobre todo relacionados, sobre todo con la venta y el consumo de drogas.

Tabla N° 2: Los delitos que registró mayor frecuencia por horas, fueron, sobre todo aquellos de la jornada vespertina y nocturna.

Temuco, 07 julio 2025



Delito	2024	2025	VP
Consumo de armas de fuego	6	4	-33%
Porte de armas de fuego a escondidas	30	40	33%
Otras infracciones a la ley de armas	80	141	76%
Porte de arma oculta o guardada	20	126	183%
Total	136	211	54%

Tabla N° 2: En la Segunda Comuna del año 2025, de la semana 14 a la semana 25 en comparación con el año 2024, mismo periodo se puede observar que la variación porcentual de los delitos de mayor connotación social al alza, son los delitos con un 183%, y solo con una baja con un 33%. El total de los delitos muestra una baja de -15.6%.

Tabla N° 3: En la Tercera Comuna del año 2025, de la semana 14 a la semana 25 en comparación con el año 2024, mismo periodo se puede observar que la variación porcentual de los delitos de mayor connotación social al alza, son los delitos con un 100%, y solo con una baja de un 10%. El total de los delitos muestra una baja de -4.1%.

A continuación, se analizarán los delitos con mayor frecuencia por zona.

Gráfico N° 2: Frecuencia DMC3 Segunda Comuna

Delito	2024	2025	VP
Consumo de armas de fuego	6	4	-33%
Porte de armas de fuego a escondidas	30	40	33%
Otras infracciones a la ley de armas	80	141	76%
Porte de arma oculta o guardada	20	126	183%
Total	136	211	54%

Gráfico N° 3: Frecuencia DMC3 Tercera Comuna

Delito	2024	2025	VP
Consumo de armas de fuego	6	4	-33%
Porte de armas de fuego a escondidas	30	40	33%
Otras infracciones a la ley de armas	80	141	76%
Porte de arma oculta o guardada	20	126	183%
Total	136	211	54%

En los gráficos N° 2 y N° 3 se logró apreciar la frecuencia de los delitos de la semana 14-25, siendo un cambio importante el hecho de haber, aumentado y más de lo que se esperaba los delitos de mayor relevancia.

Temuco, 07 julio 2025



## Segunda Comuna - Oficina de Semanas 14-25

### 1. Robos con violencia



En particular, se registró un 33% con los delitos de robo con violencia en el periodo analizado, mostrando un alza de un 33% al año 2025 respecto del año 2024, con semanas de 22 y 24 reportando la mayor frecuencia. Se observa una tendencia al alza en lo que va del año 2025.

### 2. Violaciones



En particular, se registró un 100% con los delitos de violaciones en el periodo analizado, mostrando un alza de un 100% al año 2025 respecto del año 2024, con semanas de 3 y 7 reportando la mayor frecuencia. Se observa una tendencia al alza en lo que va del año 2025.



# MANUAL DE PROCESOS DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 31 de 35

Fecha: agosto 2025

Temuco, agosto 2025



## Reporte Programa 24 Horas Deportivo

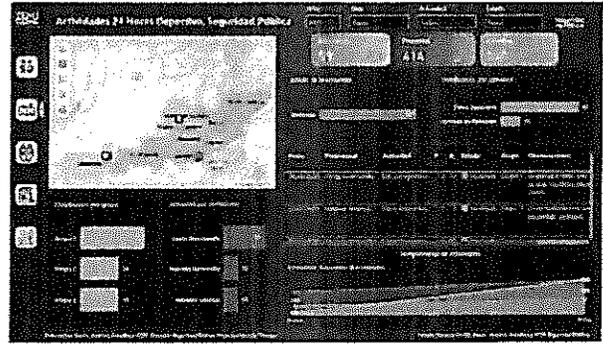
El presente reporte tiene el propósito de ofrecer un panorama actualizado sobre la situación de la asistencia de los Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) que participan en el programa 24 Horas Deportivo de la Dirección de Seguridad Pública. A través de los análisis semanales se presentan los ingresos generados por el programa, las actividades desarrolladas, la composición familiar de los NNA, sus antecedentes académicos y médicos, y los resultados de las evaluaciones realizadas hasta la fecha.

Mediante visualizaciones en Power BI, incluyendo gráficos y mapas, este documento busca facilitar la comprensión de la información relevante para que los profesionales puedan tomar decisiones informadas y aplicar las acciones necesarias en los casos que así lo requieren. La intención es asegurar que el programa continúe siendo una herramienta efectiva para el desarrollo y bienestar de los TODA involucrados.

Temuco, agosto 2025



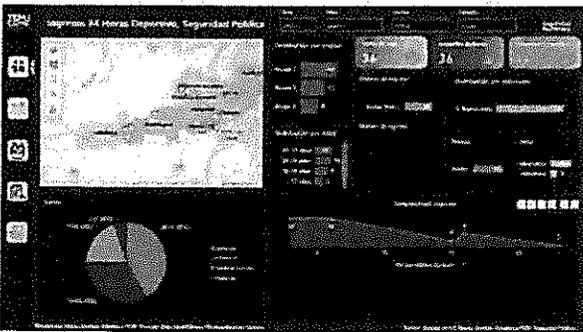
### 2. Tableros realizados:



Temuco, agosto 2025



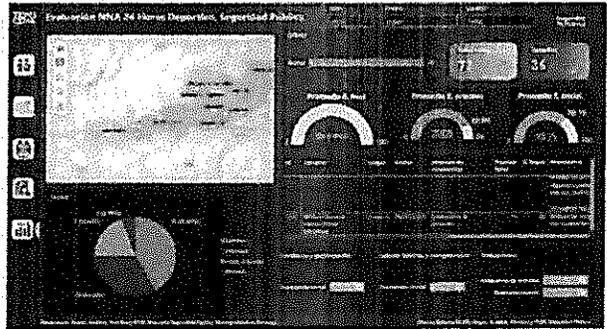
### 1. Ingresos de NNA:



Temuco, agosto 2025



### 3. Evaluaciones de NNA:



Temuco, agosto 2025



## Reporte Temuco Ciudad Segura

Este reporte se dirige a los colaboradores y partes interesadas del programa Temuco Ciudad Segura, una iniciativa clave para fortalecer la seguridad y el bienestar en nuestra comunidad a través de diversas líneas de intervención. Entre estas se destacan: asegurar en proyectos, instalaciones de control de seguridad, acciones preventivas, asegurar espacios recreativos, crear los pasajes, recuperación de espacios públicos, entre otros.

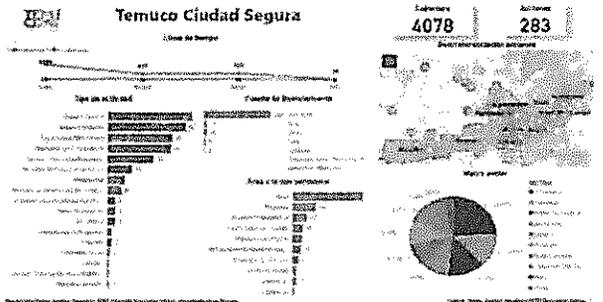
En este documento, ofrecemos un análisis detallado de las acciones realizadas bajo el programa considerando la teoría de cambios. La presentación de los antecedentes y el monitoreo de los avances, se presentan, además, datos sobre el número total de acciones ejecutadas en el periodo y la cobertura total de la ciudad. La visualización de estos datos a través de gráficos y mapas generados con herramientas avanzadas permite una comprensión clara y profunda del impacto y la evolución de las intervenciones.

El propósito de este informe es brindar una herramienta efectiva para el seguimiento y la ejecución de Temuco Ciudad Segura, fortaleciendo la identificación de riesgos y áreas de mejora. Esperamos que la información presentada aquí sirva para guiar las futuras estrategias de intervención estratégica que las acciones continúen siendo eficaces.

Temuco, agosto 2025



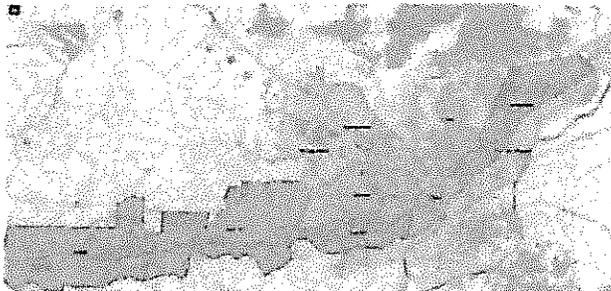
### 1. Acciones realizadas:



Temuco, agosto 2025



### 2. Mapa con puntos de acción TCS:





**MANUAL DE PROCESOS  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS  
Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 32 de 35

Fecha: agosto 2025

**Registros para coordinación, capacitaciones y actividades:**

**ACTA DE COORDINACIÓN Y CAPACITACIÓN**

Fecha	
Objetivo	
Lugar	

Actuación y/o abreviaciones

N°	Nombre	Institución	Firma
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			



**LISTA DE ASISTENCIA ACTIVIDAD**

NOMBRE ACTIVIDAD:				
ORGANIZACIÓN/ INSTITUCIÓN:				
FECHA	HORA:	RESPONSABLE:		
N°	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FIRMA
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				







MANUAL DE PROCESOS  
DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS, ESTUDIOS  
Y PLAN COMUNAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

Código: MP- MT

Revisión: 01

Página 35 de 35

Fecha: agosto 2025

