

49701

DECRETO N° _____ /

TEMUCO,

27 NOV 2025

VISTOS:

- 1.- El Reglamento Interno N° 006 de fecha 20.12.2023, sobre estructuras, funciones y coordinación del Municipio de Temuco.
- 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 sistematizar, contextualizar y formalizar el Proceso de MANUAL DE PROCESOS FONDO EMERGENCIA 1409, 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:


NOMBRE DEL MANUAL	FONO EMERGENCIA 1409
OBJETIVO DEL MANUAL	El objetivo de este manual de procedimientos es protocolizar la atención estandarizada, los pasos a seguir de una forma estructurada, práctica y clara para el desempeño de las funciones de atención telefónica del Fono Emergencias 1409, promoviendo una atención con personal capacitado de manera eficiente, profesional y empática, que permita canalizar las inquietudes y emergencias de la ciudadanía de forma efectiva y coordinada.
AMBITO DE ACCION	Este manual es aplicable a todos los operadores y funcionarios que desempeñan funciones en la Central Telefónica 1409 de la Municipalidad de Temuco, tanto en turnos diurnos como nocturnos, incluyendo días festivos y fines de semana.


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 12 hojas.


3.- El presente manual reemplaza en su totalidad el manual aprobado por decreto N°1375 de fecha 20/05/2025.


ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE


RGL/DCP
C.C. Oficina de Partes
Depto. de Calidad y Control de Gestión
Dirección de seguridad publica






MANUAL DE PROCESOS

“FONO EMERGENCIA 1409”

Elaboró	Revisó	Aprobó
DAYANA CHAVEZ PINO	Oriana Castro Dubrenil Depto. Calidad y Control de Gestión	RICHARD GUTIERREZ LAMILLA

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
III	OBJETIVO DEL MANUAL	4
IV	OBJETIVO DEL PROCESO	4
V	ALCANCE DEL MANUAL	4
VI	CONTROL DEL MANUAL	5
VII	REFERENCIA NORMATIVA	5
VIII	DOCUMENTACIÓN	5
IX	PRODUCTOS	5
X	USUARIOS	5
XI	PROVEEDORES	6
XII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	6
XIII	DIAGRAMA	8
XIV	ANEXOS Y FORMULARIOS	9


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FONO EMERGENCIA 1409 DEPARTAMENTO DE ACCIONES TACTICAS PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 3 de 12
		Fecha: noviembre 2025

I. ANTECEDENTES

El fono Emergencia 1409 de la Municipalidad de Temuco es un numero de emergencia que opera de manera ininterrumpida, los 365 días del año, durante las 24 horas del día, con turnos rotativos de 8 horas. Recibe todas las llamadas de emergencia o información general de estamentos municipales u otros, seleccionado de acuerdo con el tipo de requerimiento, se deriva a las unidades correspondiente, sean municipales, instituciones públicas, empresas privadas y organismos de seguridad. Este manual tiene como propósito normar la atención telefónica realizada por operadores del Fono 1409, asegurando una respuesta profesional, empática, eficiente y continua ante emergencias, situaciones de inseguridad, alteraciones al orden público u otras problemáticas comunitarias.

I.I. DEFINICIONES

1. **Recepción de llamadas:** Todas las llamadas de emergencia se reciben en un solo lugar, lo que permite una gestión ordenada y rápida.
2. **Registro en sistema de requerimientos:** Cada emergencia se ingresa en un sistema informático que guarda datos esenciales como tipo de emergencia, ubicación, hora y estado del caso.
3. **Clasificación y priorización:** Los incidentes se categorizan y priorizan según su categoría para asignar recursos de manera eficiente.
4. **Georreferenciación:** Se utiliza la ubicación exacta del llamante para guiar la respuesta de los servicios de emergencia con precisión.
5. **Protocolos de atención estandarizados:** El personal sigue guías definidas para recopilar información y activar la respuesta adecuada en cada caso.
6. **Coordinación entre instituciones:** La central articula el trabajo de Carabineros, Bomberos, SAMU y otras entidades para una respuesta integral.
7. **Trazabilidad y respaldo de información:** Todo el proceso queda registrado, lo que permite seguimiento, auditoría y mejora continua.
8. **Personal capacitado:** Los operadores reciben formación para manejar emergencias con eficacia y empatía en los sistemas utilizados.
9. **Operatividad continua:** La central de emergencia 1409 funciona las 24 horas, los 7 días de la semana, incluso en situaciones críticas.
10. **Protección de la información:** Se resguarda la privacidad del llamante y se garantiza el uso responsable de los datos recopilados.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FONO EMERGENCIA 1409 DEPARTAMENTO DE ACCIONES TACTICAS PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 4 de 12
		Fecha: noviembre 2025

II. FUNCIONES

- Mantener la presencia regular en puntos conflictivos de la comuna y con mayor circulación peatonal y vehicular, para así reducir la oportunidad de comisión de delitos en el espacio público o privado, aumentando la percepción de seguridad de la comunidad.
- Atender los requerimientos de la comunidad y canalizar las denuncias o solicitudes de los vecinos u organizaciones sociales hacia las unidades municipales correspondientes u otros organismos públicos.
- Administrar la línea de emergencia, del sistema de comunicaciones telefónicas municipal.
- Administrar el contrato de cámaras de vigilancia, que el municipio pone a disposición de carabineros de Chile.
- Disponer y administrar los recursos humanos y móviles del departamento según los requerimientos.
- Realizar patrullajes regulares y sistemáticos en los macro sectores identificados como prioritarios, con el objetivo de mantener una presencia constante y disuadir la comisión de delitos

III. OBJETIVO DEL MANUAL


El objetivo de este manual de procedimientos es protocolizar la atención estandarizada, los pasos a seguir de una forma estructurada, práctica y clara para el desempeño de las funciones de atención telefónica del Fono Emergencias 1409, promoviendo una atención con personal capacitado de manera eficiente, profesional y empática, que permita canalizar las inquietudes y emergencias de la ciudadanía de forma efectiva y coordinada.

IV. OBJETIVO DEL PROCESO

Dar al usuario y/o comunidad de Temuco, una atención oportuna y cordial que cumpla con sus expectativas prioritariamente de emergencia, entregando respuestas concretas y confiables y, además que quienes realicen un llamado, se sienta acogido y seguro de que la atención es un apoyo para solucionar su requerimiento.

V. ALCANCE DEL MANUAL

Este manual es aplicable a todos los operadores y funcionarios que desempeñan funciones en la Central Telefónica 1409 de la Municipalidad de Temuco, tanto en turnos diurnos como nocturnos, incluyendo días festivos y fines de semana.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FONO EMERGENCIA 1409 DEPARTAMENTO DE ACCIONES TACTICAS PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 5 de 12
		Fecha: noviembre 2025

También sirve como base de referencia para otros departamentos municipales involucrados en la atención y respuesta de requerimientos ciudadanos, permitiendo así la interoperabilidad de las entidades correspondientes.

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 Acciones Tácticas Preventivas dependiente del Dirección de Seguridad Publica.

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

Se implementa el fono seguridad y emergencia 1409 en la municipalidad de Temuco, mediante el decreto alcaldía N°885 de fecha 24 marzo de 2017.

La utilización de la numeración de cuadro dígitos "1409" para la municipalidad de Temuco, se encuentra autorizado mediante resolución Exenta N°4.059 del 10 de noviembre de 2014(publicada en el diario oficial con fecha 19/11/2014), que modifica la Res exenta N°1.534 de 2008; ambas de la subsecretaría de telecomunicaciones

VIII. DOCUMENTACIÓN

- Registros de derivación por institución
- Informes mensuales de gestión
- Base de datos estadísticos de llamadas

IX. PRODUCTOS

- Atención telefónica oportuna y estructurada
- Registro completo de cada llamado recibido
- Coordinación efectiva con unidades operativas y externas
- Reporte de datos estadísticos y georreferenciados
- Grabaciones de llamadas
- Respuesta ciudadana inmediata y trazabilidad del requerimiento

X. USUARIOS

Los beneficiados son: la comunidad de Temuco, servicios públicos, departamentos municipales, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones, ONEMI, Bomberos, entre otros.

XI. PROVEEDORES

- ONEMI (emergencias, eventos climáticos, etc)
- Empresa de mantención alumbrado público
- Agua Araucanía (Anegamientos, rotura de matriz, etc)
- Proveedores de energía eléctrica (cortes, problemas con postes, etc)
- Empresa mantención Semáforos (daños, sin servicio, etc)
- Carabineros de Chile (incivildades, comercio ambulante, etc)
- Policía de investigaciones (consumo de drogas, extranjería, etc)
- Empresa mantención áreas verdes y aseo
- Telefónica del sur
- Central de cámaras televigilancia
- Comunidad Temuco
- Unidades municipales

XII. DESCRPCIÓN DEL PROCESO

Una vez recibido el llamado, atendido el requerimiento y dada la respuesta al usuario, se ingresa la información al sistema de requerimiento para el registro de los hechos y se envían los correos electrónicos a las distintas dependencias municipales instituciones públicas, empresas privadas y organismos de seguridad, manteniendo la continuidad operativa del servicio y el resguardo de la información.

Enviados los correos, la persona encargada de seguir los procesos en primera instancia es el Operador del Fono 1409, quien entregara las novedades al turno que le precede, finalizando el proceso de acuerdo con las respuestas que vaya recibiendo.

Cuando los requerimientos no se pueden realizar de forma inmediata y necesitan una gestión mayor (por ejemplo: podas, reparaciones, señalética destruida, alumbrado público, etc.). El encargado de cada dirección que recibe

estos requerimientos, es el que debe dar cumplimiento a todo lo recepcionado por el Fono emergencia 1409.

Recepción del Llamado

- El operador debe contestar antes del tercer timbre.
- Utilizar saludo protocolar: "1409 Temuco, ¿cuál es su emergencia? Buenos días / tardes / noches."

Identificación del Requerimiento

- Formular preguntas abiertas: "¿Qué situación está ocurriendo?" "¿Dónde ocurre el hecho?" "¿Hay personas involucradas o heridas?"

Recopilación de Datos

- Registrar los siguientes antecedentes:
- Nombre y RUT del denunciante
- Número telefónico de contacto
- Dirección exacta y referencia
- Tipo de situación (emergencia, alteración, sospecha, apoyo, etc.)
- Descripción de lo ocurrido
- Afectación o daños visibles
- Identificación de sospechosos si es el caso


Registro y Coordinación

- Ingresar los datos en la planilla de registro y/o sistema digital
- Determinar si requiere activación de móvil municipal, Carabineros u otra unidad
- Enviar instrucción vía radial o telefónica a móviles
- Coordinar con estamentos municipales si corresponde

Derivación

- Contactar a la institución correspondiente
- Registrar nombre de contacto, hora y tipo de acción derivada

Cierre de la Llamada

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS FONO EMERGENCIA 1409 DEPARTAMENTO DE ACCIONES TACTICAS PREVENTIVAS	Código: MP- MT
		Revisión:02
		Página 8 de 12
		Fecha: noviembre 2025

- Agradecer al denunciante
- Confirmar que el requerimiento fue gestionado
- No cortar antes que la persona lo haga

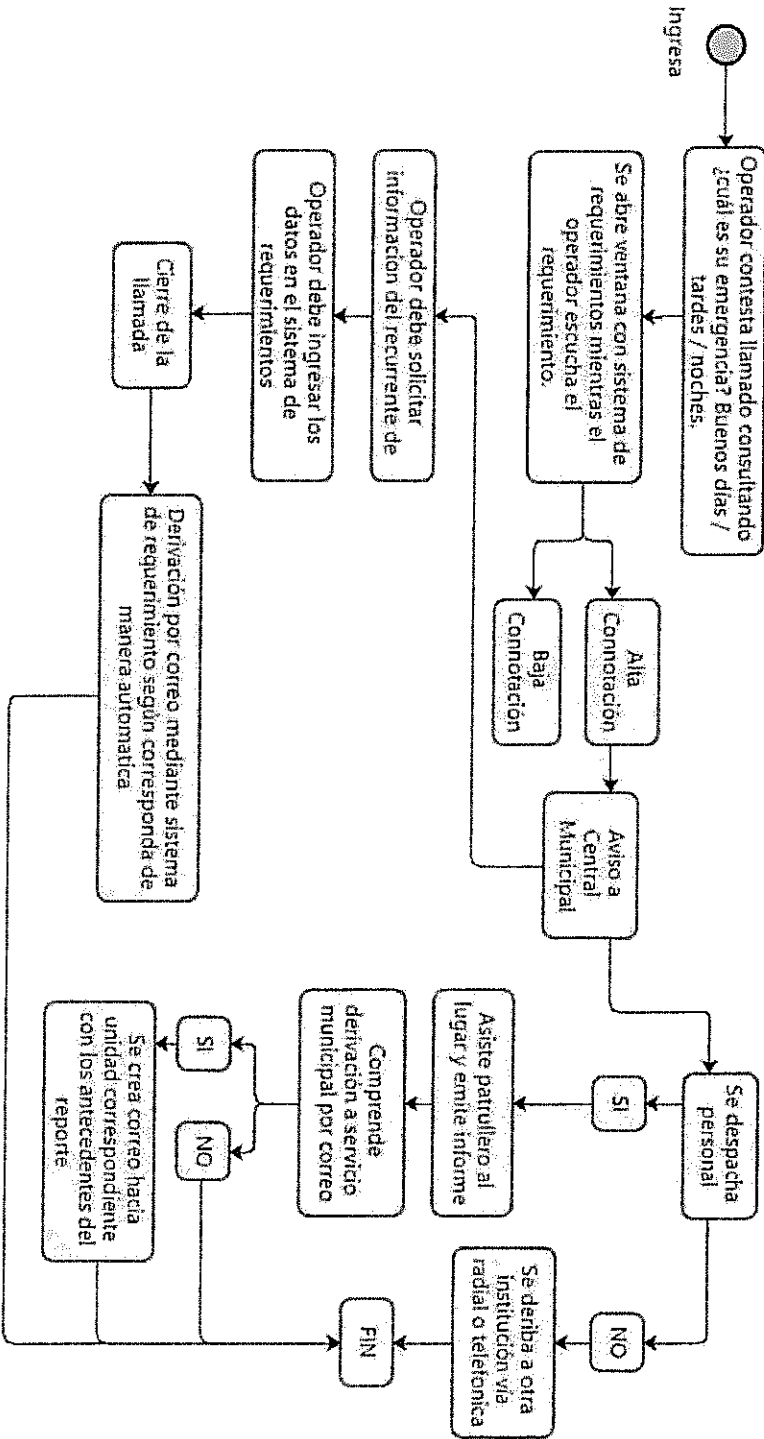
Registro y Seguimiento

- Ingresar el caso en sistema de requerimientos
- Cierre de requerimientos con información del solicitante.
- Informar a supervisión en casos críticos

Responsabilidades

- Operador, contesta llamada e ingresa información del requerimiento.
- Departamento de Acciones Tácticas Preventivas, velar por el cumplimiento del proceso.

XIII. DIAGRAMA



XIV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

FORMULARIO PARA INGRESO DE REQUERIMIENTO.

Fono Emergencia 1409

Formulario para llevar el registro de llamadas al fono emergencias 1409 de la dirección de seguridad pública de la municipalidad de Temuco.

Fecha y hora del llamado*

📅 10/11/2025

🕒 09:20

Operador*

Selecciona

Nombre de usuario*

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

Numero de telefonico*

Registre el numero telefonico del requerimiento.

Requerimiento*

Identifique si el requerimiento es un delito, incivilidad o otro.

Delitos

Delito*

Seleccione el tipo de delito que ocurrió

VIF

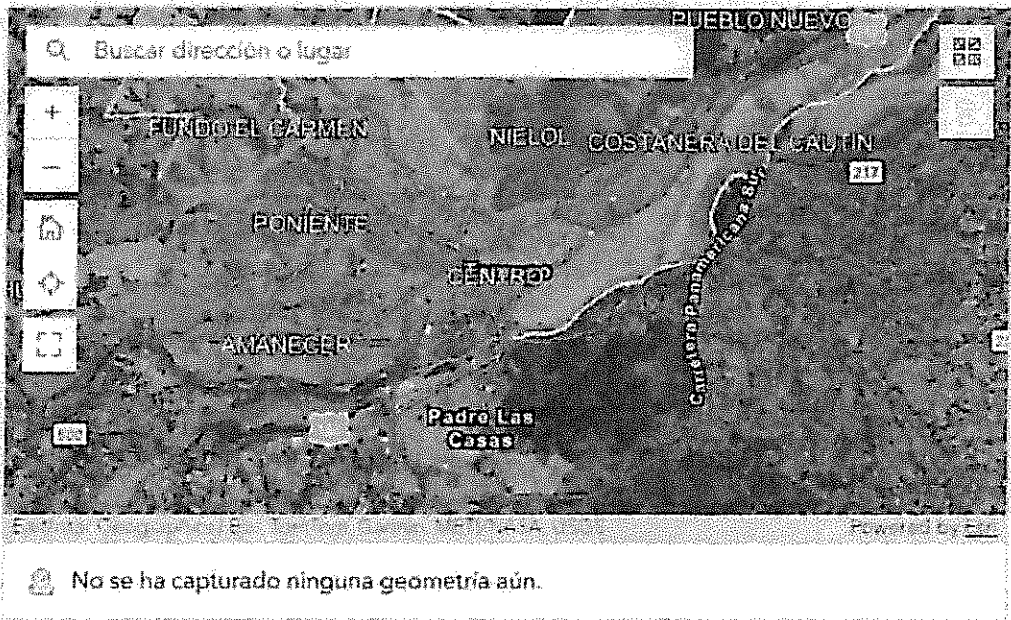
Derivacion*

Seleccione a la entidad que se derivo el requerimiento

-Selecione-

Localizacion

Seleccion el lugar donde se origina el llamado o la emergencia.



Comentarios*

Comentarios adicionales a la emergencia que puedan complementar o ayudar a la solución de la emergencia ej: patente de vehículo, nombres, rut, descripción etc...


1000

Dirección de llamada*

Corregir la dirección en caso de no ser la correcta

Imágenes

Señalar imagen aquí o seleccionar imagen



Archivos

Señalar archivo aquí o seleccionar archivo

