

DECRETO N°

21

TEMUCO, 07 ENE. 2026

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 control, resguardo y entrega de imágenes de sistemas de televigilancia en inmuebles municipales, 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:

10Dec 3217195

NOMBRE DEL MANUAL	CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES
OBJETIVO DEL MANUAL	Contar con procedimientos estandarizados para el tratamiento de datos personales capturados por el sistema de CCTV o el Servicio de Televigilancia Remota, con el propósito de regular el resguardo, entrega, uso y atención de solicitudes sobre las imágenes capturadas y almacenadas por los sistemas de seguridad
AMBITO DE ACCION	Este proceso se aplicará en el Departamento de Gestión Interna e involucra al personal asignado para la administración, control y resguardo de las imágenes de CCTV municipales, funcionarios ITC encargados de administrar los contratos de sistemas de Televigilancia Remota con empresas externas, funcionarios encargados de inmuebles con acceso a imágenes de CCTV y/o Televigilancia Remota, funcionarios municipales y personas externas que soliciten imágenes fijas o videos de los sistemas de vigilancia.

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.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.


JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

JBS/HAA/olp

C.C. Oficina de Partes

Depto. de Calidad y Control de Gestión

Depto. de Gestión Interna


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 1 de 12
		Fecha: enero 2026

MANUAL DE PROCESOS

“CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES”

Elaboró	Revisó	Aprobó
Oscar Leal Pérez Dpto. Gestión Interna	Oriana Castro Dubrenil Encargada de Dpto. Calidad y Control de Gestión	Heileen Almendra Almendra Jefa Dpto. Gestión Interna

	CONTENIDOS	PAGINA
I	ANTECEDENTES	3
II	DEFINICIONES	3
III	FUNCIONES DE LA UNIDAD	4
IV	OBJETIVO DEL MANUAL	4
V	OBJETIVO DEL PROCESO	5
VI	ALCANCE DEL MANUAL	5
VII	CONTROL DEL MANUAL	5
VIII	REFERENCIA NORMATIVA	5
IX	DOCUMENTACIÓN	6
X	PRODUCTOS	6
XI	USUARIOS	6
XII	PROVEEDORES	6
XIII	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
XIV	DIAGRAMA	11
XV	ANEXOS Y FORMULARIOS	12

 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 3 de 12
		Fecha: enero 2026

I. ANTECEDENTES

El Departamento de Gestión Interna como parte de los servicios de seguridad y vigilancia tiene en inmuebles municipales cámaras de vigilancia bajo dos modalidades:

1° Circuito Cerrado de Televisión, en adelante CCTV, las cuales son propias, adquiridas como "Provisión e Instalación" y administradas por un funcionario del departamento de Gestión Interna u otro departamento especialmente designado para ello.

2° Servicio de Televigilancia Remota con Cámaras de Inteligencia Artificial (IA), servicio prestado por empresa externa, contratado mediante licitación pública, el cual provee el servicio de televigilancia remota en tiempo real, siendo el Departamento de Gestión Interna la Unidad Técnica del contrato.

Por lo anterior, se establece la necesidad contar con procedimientos estandarizados para el tratamiento de datos personales capturados por el sistema de CCTV o el Servicio de Televigilancia Remota, con el propósito de regular el resguardo, entrega, uso y atención de solicitudes sobre las imágenes capturadas y almacenadas por los sistemas de seguridad antes mencionados.

Este manual de procedimientos resulta fundamental para administrar de manera correcta, organizada, eficiente y eficaz el acceso y los requerimientos de imágenes de los servicios de seguridad mediante CCTV y Televigilancia Remota, asegurando su correcto uso y cumplimiento normativo.

II. DEFINICIONES

Para el presente manual, se entenderá por:

Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): Sistema de seguridad propio del municipio, administrado por funcionarios municipales, que utiliza cámaras digitales o análogas para almacenar imágenes en un dispositivo, permitiendo su visualización en tiempo real o su posterior revisión. Es una tecnología de videovigilancia que facilita la supervisión y grabación de actividades, principalmente para mejorar la seguridad y obtener información sobre incidentes.

Televigilancia Remota: Sistema de seguridad contratado a empresa externa mediante licitación pública, que permite monitorear en tiempo real y a distancia instalaciones a través de cámaras y otros dispositivos conectados a un centro de control. Los operadores pueden observar imágenes en tiempo real, detectar emergencias y activar protocolos de seguridad. Además, cuenta con almacenamiento en un servidor externo para su revisión posterior.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 4 de 12
		Fecha: enero 2026

Contrato de Servicio: Acuerdo entre dos o más partes, en el cual se estipulan los servicios que prestará una de las partes, el pago que realizará la otra por la prestación de un servicio, regulados por la ley 19.886.-

Unidad Técnica: Departamento o unidad responsable de realizar los procesos necesarios para la adquisición, resguardo y control de productos o servicios.

Inspector Técnico del Contrato (ITC), Persona encargada de supervisar el cumplimiento del contrato y la correcta prestación de los servicios, para los casos de contratación de servicios de vigilancia o televigilancia.

Inmueble: Dependencia de propiedad municipal, arrendada o entregada a la municipalidad para su uso.

III. FUNCIONES DE LA UNIDAD

Según lo indicado en el Artículo 98° del Reglamento N° 006 de fecha 20.12.2023: Al Departamento de Gestión Interna, le corresponden las siguientes funciones generales:

- a) Administrar los bienes de propiedad municipal destinados a funciones administrativas, entregados a su gestión, en coordinación con la unidad de inventario Municipal.
- b) Administrar los servicios de vigilancia, seguridad y de aseo de los recintos municipales.
- c) Administrar inmuebles para el funcionamiento administrativo de la Municipalidad, de acuerdo con las políticas generales entregadas por la autoridad superior.
- d) Administrar el Mercado Municipal.
- e) Centralizar los requerimientos de necesidades comunes, de las distintas unidades municipales y efectuar los requerimientos pertinentes, mediante el proceso de compras públicas.
- f) Preocuparse de la mantención y operación de los distintos edificios destinados a funciones administrativas.

IV. OBJETIVO DEL MANUAL

Estandarizar los procedimientos para el tratamiento de datos personales capturados por el sistema de CCTV y Servicio de Televigilancia Remota, adquiridos o administrados por el Departamento de Gestión Interna según corresponda.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 5 de 12
		Fecha: enero 2026

V. OBJETIVO DEL PROCESO

Definir procedimientos y políticas para el tratamiento de datos personales capturados mediante los sistemas de CCTV administrados por funcionarios del Depto. de gestión Interna, o mediante sistemas de Televigilancia Remota implementados por empresas externas bajo contrato de servicios administrados por el Depto. de Gestión Interna, con el fin de garantizar la seguridad de los inmuebles municipales o de uso municipal. Este manual regula el resguardo, entrega, uso y solicitudes de imágenes capturadas y almacenadas por dichos sistemas. Además, la administración de claves de acceso y otros.

VI. ALCANCE DEL MANUAL

Este proceso se aplicará en el Departamento de Gestión Interna e involucra al personal asignado para la administración, control y resguardo de las imágenes de CCTV municipales, funcionarios ITC encargados de administrar los contratos de sistemas de Televigilancia Remota con empresas externas, funcionarios encargados de inmuebles con acceso a imágenes de CCTV y/o Televigilancia Remota, funcionarios municipales y personas externas que soliciten imágenes fijas o videos de los sistemas de vigilancia.

VII. CONTROL DEL MANUAL

El Departamento de Gestión Interna es la unidad responsable de velar por el cumplimiento del presente manual de procedimientos, así como de su revisión y actualización cuando corresponda. El período de vigencia es indefinido; sin embargo, se deberá revisar al menos una vez al año para evaluar la necesidad de modificaciones en la estandarización del procedimiento de control, resguardo, solicitud y entrega de imágenes.

VIII. REFERENCIA NORMATIVA

1. Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada, que regula el tratamiento de datos personales por parte de entidades públicas y privadas.
2. Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública.
3. Recomendaciones del Consejo para la Transparencia sobre protección de datos personales por parte de órganos de la Administración del Estado, publicadas el 14 de septiembre de 2011.
4. Reglamento N° 006 de fecha 20.12.2023, que define las funciones generales del Departamento de Gestión Interna.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 6 de 12
		Fecha: enero 2026

IX. DOCUMENTACIÓN

- Solicitud de entrega de imágenes, mediante carta ingresada por oficina de partes o correo electrónico.
- Formulario "Acta de Entrega de Imágenes de Cámaras de Seguridad"

X. PRODUCTOS

El producto resultante de este proceso es la vigilancia mediante CCTV y Televigilancia Remota, mediante provisión e instalación o contrato de servicio según sea el caso adquirido conforme que dicta la Ley N° 16.886 e instalados en inmuebles municipales o de uso de la Municipalidad de Temuco, siguiendo procesos estandarizados para garantizar el correcto control y uso de las imágenes almacenadas.

XI. USUARIOS

Los usuarios de este proceso son las personas que controlen, administren o requieran acceso a las imágenes fijas o videos capturados por los sistemas de CCTV y Televigilancia Remota:

1. Funcionarios encargados de administrar, controlar y resguardar las imágenes de los sistemas de CCTV pertenecientes o administrados directamente por el municipio.
2. Funcionarios ITC encargados de administrar los contratos con empresas externas proveedoras de sistemas de Televigilancia Remota.
3. Funcionarios que requieran acceso a imágenes o videos capturados y almacenados en los sistemas de vigilancia.
4. Personas externas al municipio que soliciten acceso a imágenes o videos capturados y almacenados en los sistemas de vigilancia.

XII. PROVEEDORES

Proveedor o Empresa adjudicataria: Empresa externa que presta el servicio de Televigilancia Remota en inmuebles municipales, adjudicado mediante licitación de acuerdo a la ley 19.886 y con contacto directo con la Unidad Técnica.

Dirección de Asesoría Jurídica: Dirección encargada de ver la legalidad de la solicitud de imágenes de cámaras de vigilancia y aprobar o rechazar la entrega de estas.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 7 de 12
		Fecha: enero 2026

XIII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La obtención, grabación y almacenamiento de imágenes constituyen datos personales conforme a la Ley N° 19.628, por lo que todo monitoreo, respaldo, acceso, solicitud y entrega de imágenes debe seguir un procedimiento estandarizado y ajustarse a la normativa vigente, utilizándose únicamente para colaborar en la persecución o sanción de ilícitos, con relación a esto se determina:

1. Grabación y Captación de Imágenes.

Se realiza la captación de imágenes y/o videos generados por cámaras de seguridad en inmuebles municipales o de uso municipal, ya sea por sistemas administrados directamente por personal municipal (CCTV) o por servicios externos mediante contratos de Televigilancia Remota, con fines exclusivamente de seguridad.

Toda operación de tratamiento de datos está sujeta a la Ley N° 19.628.

2. Almacenamiento de la Información.

De acuerdo con la modalidad del sistema de cámaras, las imágenes capturadas serán almacenadas en discos duros, servidores, NVR o DVR según corresponda y mantenidas en un lugar seguro.

Para el caso de CCTV (de propiedad municipal), las grabaciones se almacenarán en uno o más discos duros instalados en un dispositivo NVR o DVR, ubicado en un lugar seguro y el sistema será administrado por un funcionario municipal formalmente designado quien tendrá acceso al programa conectado a las cámaras de vigilancia para su visualización en tiempo real o revisión posterior, el programa deberá contar con una clave de secreta que permita restringir el acceso de terceros a la visualización de estas y a sus grabaciones.

Para el caso de Televigilancia Remota (servicio externo), las cámaras estarán conectadas a un NVR o DVR, el monitoreo en tiempo real se realiza remotamente desde un centro de mando en dependencias del proveedor, en horarios no hábiles, ya que el servicio de monitoreo se contempla solo para días y horas en los cuales no hay funcionarios ejerciendo sus funciones en el inmueble. Además, existe la visualización remota de las cámaras mediante aplicación (App) instalada en equipos móviles (celular, Tablet) de funcionarios autorizados por la Unidad Técnica.

Sin perjuicio de lo anterior, existe un respaldo de las grabaciones 24/7 en el disco duro instalado en el NVR o DVR del inmueble y otro respaldo en el servidor de la empresa externa contratada para la prestación del servicio, el acceso a estas grabaciones se encuentra restringido y debe estar

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 8 de 12
		Fecha: enero 2026

explícitamente indicado en las bases la prohibición al proveedor el dar acceso a las imágenes a personas distintas a la Unidad Técnica o autorizadas por esta.

Las grabaciones tienen una duración limitada dependiendo del tipo de sistema y de la capacidad de almacenamiento, siendo 15 días aprox. para CCTV y 30 días para Televigilancia Remota, siendo los datos sobrescritos posterior a esos periodos de tiempo, por lo cual debe requerirse su cautela dentro de estos plazos máximos en días corridos siguientes a ocurrido los hechos del que se requiere la grabación, mientras se genera su visto bueno para entregar, si corresponde.

3. Acceso a Imágenes y Video Grabaciones:

El acceso a las imágenes se realizará de acuerdo con lo establecido en este manual:

Circuito Cerrado de Televisión (CCTV): El Departamento de Gestión Interna designará al/los funcionarios encargados de la administración, control y resguardo de las imágenes captadas mediante las cámaras de seguridad, según su modalidad (CCTV o Televigilancia Remota) para los inmuebles no administrados por el Depto. Gestión Interna. Para los inmuebles de otras Direcciones o Departamentos, se podrá solicitar al Director correspondiente que designe a un funcionario quien será la persona autorizada para la administración, resguardo y control de los datos. Los archivos de imágenes grabadas podrán ser utilizados exclusivamente con fines investigativos y serán de utilidad solo en caso de flagrancia y/o evidencia ante situaciones ocurridas que pudiesen ser constitutivas de faltas o delitos.

Los funcionarios designados como responsables de la administración y custodia de las imágenes, tienen estrictamente prohibido entregar archivos de grabación o información de las cámaras de seguridad a medios de prensa escrita, radial, televisión, o a otros funcionarios municipales no autorizados formalmente, personal externo que preste servicios para la municipalidad y/o personas ajenas a la municipalidad, sin la autorización previa de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad de Temuco.

Televigilancia Remota: Para el caso de los archivos de imágenes o videos capturados por servicios de Televigilancia con empresas externas, debe estar explícitamente indicado en las bases de la licitación el resguardo de las imágenes y la prohibición de dar acceso a visualización o hacer entrega de imágenes a personas distintas a la Unidad Técnica, ITC del Contrato a quienes la municipalidad les autorice por escrito, quedando estipulado en las bases del contrato el resguardo de la información y su calidad de "Datos Privados".

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS "CONTROL, RESGUARDO Y ENTREGA DE IMÁGENES DE SISTEMAS DE TELEVIGILANCIA EN INMUEBLES MUNICIPALES" DEPARTAMENTO DE GESTIÓN INTERNA	Código: MP-MT
		Revisión: 01
		Página 9 de 12
		Fecha: enero 2026

El Departamento de Gestión Interna será el encargado de recepcionar las solicitudes de acceso a imágenes y derivar a la Dirección de Asesoría Jurídica quien autorizará o rechazará la entrega de imágenes grabadas por las cámaras de Televigilancia Remota y CCTV.

Las solicitudes para entrega de imágenes a personas distintas a las autorizadas en los puntos anteriores, se realizará de acuerdo con lo establecido en este manual y en conformidad a la normativa vigente.

En el evento de tratarse de hechos que revistan carácter de emergencia o delito flagrante, las policías podrán requerir la entrega de material audiovisual de forma inmediata sin necesidad de una previa instrucción de un fiscal (código procesal penal art. 83). La entrega de información se deberá hacer de la manera mas expedita posible, sin necesidad de una solicitud por escrito, para lo cual deberá contactarse con la Jefa de Depto. de Gestión Interna, ITC del contrato de Televigilancia o encargado de CCTV Interno.

Para aquellos requerimientos no flagrantes, se deberá realizar solicitud formal mediante documento ingresado por Oficina de Partes o correo dirigido a la Jefa de Depto. de Gestión Interna. La entrega de imágenes se efectuará materialmente por el Departamento de Gestión Interna previa autorización de la Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad, a través de un CD, pendrive o disco duro externo, que debe ser proporcionado por quien solicita la información.

En caso de que algún funcionario de la municipalidad, prestador externo, o persona natural ajena a la municipalidad requiera archivos audiovisuales que hayan sido captados por los aparatos de televigilancia y siempre que sea para fines investigativos o para ser presentados en algún tribunal, estos deben ser solicitados formalmente por escrito (carta u otro dirigido a Jefa de Depto. de Gestión Interna) ingresado por Oficina de Partes o correo electrónico dirigido a la Jefa de Depto. de Gestión Interna, el cual deberá indicar a lo menos: motivos por los cuales requiere las imágenes, lugar, día y rango de hora en que presumiblemente fue grabado y sus datos para ser contactado, lo anterior por tratarse de información confidencial correspondiente a datos privados protegidos por la ley N° 19.628.

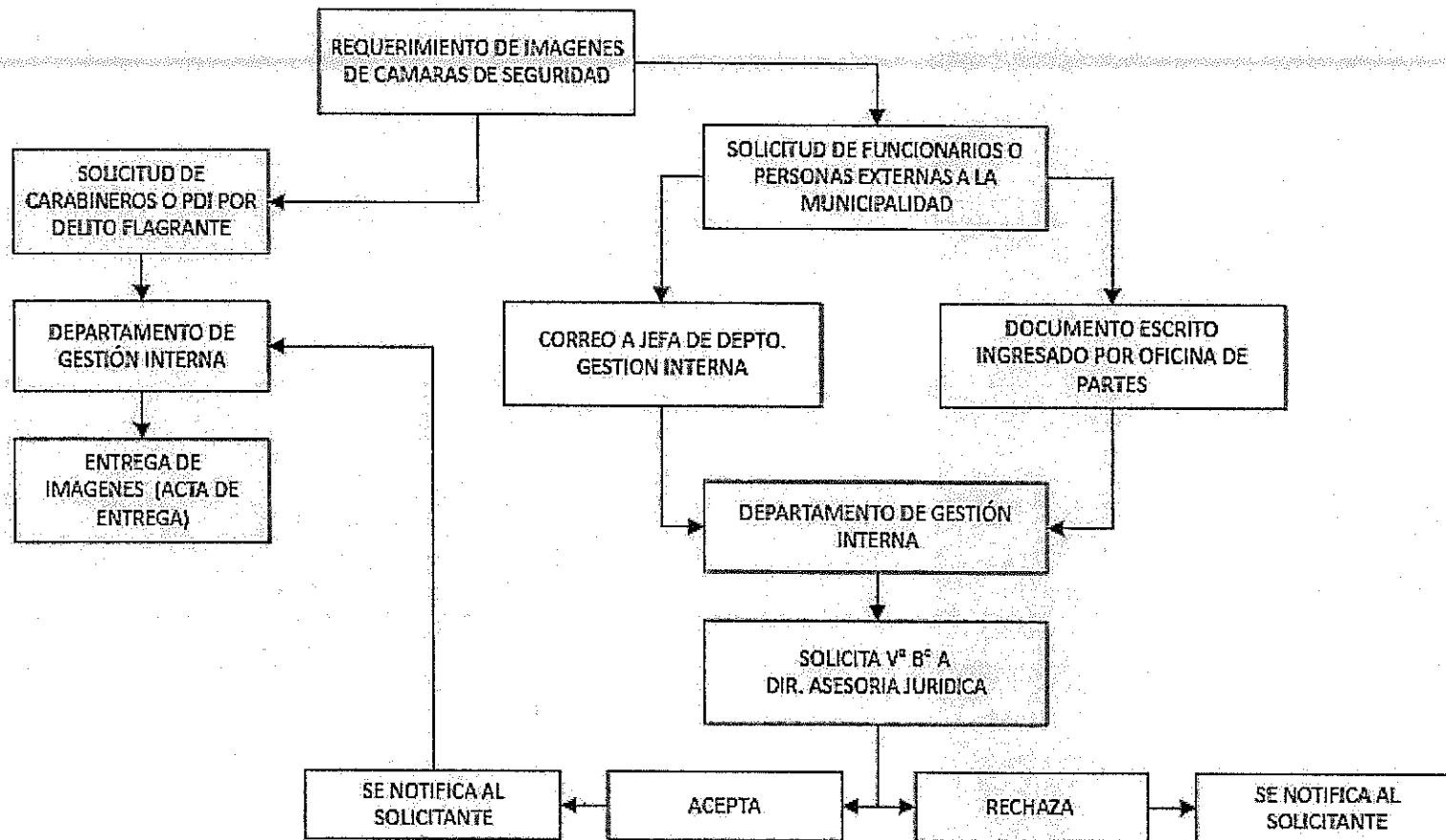
Una vez recibida la solicitud, se consultará a la Dirección de Asesoría Jurídica de la Municipalidad, quien determinará la procedencia o no para la entrega de material audiovisual. Si es autorizada la entrega de las imágenes, esta será informada por el Departamento de Gestión Interna, quien notificará al solicitante mediante correo electrónico indicando un día y hora para retirar la información solicitada, la cual se entregará solo al requirente o a quienes tengan su representación legal, siendo responsabilidad del solicitante llevar un dispositivo para su almacenamiento, debiendo firmar en el acto de entrega el "Formulario de Entrega de Imágenes" proporcionado por el Depto. Gestión Interna.

Se prohíbe estrictamente la utilización de las imágenes para fines distintos a los solicitados y la exhibición o divulgación pública de estos, pudiendo la municipalidad tomar las acciones legales si corresponde.

En resguardo de la privacidad de terceros, se podrá difuminar u ocultar el rostro de menores de edad y de personas ajenas al asunto o motivo que generó la solicitud del material audiovisual.

El Departamento de Gestión Interna, Unidad Técnica o ITC para el caso de servicios de televigilancia contratados con empresas externas, podrá hacer entrega de imágenes al Sr. Alcalde cuando se trate de situaciones en las que se provoque daños al patrimonio municipal, a fin de que pueda dar curso a las acciones legales pertinentes.

XIV. DIAGRAMA.



XV. ANEXOS Y FORMULARIOS.

ACTA DE ENTREGA DE IMAGEN DE CÁMARA DE SEGURIDAD

1.- IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE

NOMBRE	
CEDULA DE IDENTIDAD	
FONO CONTACTO	
DOMICILIO	
COMUNA	

2.- IMÁGENES ENTREGADAS

INMUEBLE	
FECHA VIDEO	
RANGO HORARIO VIDEO	
MOTIVO SOLICITUD	
OBSERVACIONES	

Queda en conocimiento del solicitante que las imágenes entregadas no podrán ser utilizadas de manera indebida, conforme a lo establecido en la Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada. Ante cualquier uso indebido que se realice de dichas imágenes, la municipalidad de Temuco se reserva el derecho de tomar acciones legales.

Para constancia firman:

RECIBE NOMBRE: _____ C.I.: _____ _____ FIRMA	ENTREGA NOMBRE: _____ C.I.: _____ _____ FIRMA
---	--

Temuco, _____ .