

DECRETO N° 2704 /

TEMUCO, 10 JUN 2026

VISTOS

- a) El artículo 19 N° 4 de la Constitución Política de la República de Chile, que garantiza el respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona.
- b) La Ley N° 19.628 sobre Protección de la Vida Privada.
- c) Lo dispuesto en la Ley N° 19.880, que establece las Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- d) La Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, en especial su artículo 4° y demás disposiciones pertinentes.
- e) El Código Procesal Penal, especialmente sus artículos 296, 323 y 333, en cuanto las imágenes captadas pueden constituir medios de prueba de los hechos delictuales registrados.
- f) La jurisprudencia administrativa de la Contraloría General de la República, contenida en los dictámenes N° 46.880, de 2010; N° 15.919, de 2017; N° 5.294, de 2019; y E51691, de 2020.
- g) El Presupuesto Municipal para el año 2026, aprobado mediante Decreto Alcaldicio N° 5.168, de fecha 15 de diciembre de 2025.
- h) El Decreto Alcaldicio N° 674, de fecha 12 de febrero de 2026, que aprueba el Programa de la Oficina de Protección Ciudadana en beneficio de la comunidad.
- i) El Decreto Alcaldicio N° 187, de fecha 22 de enero de 2026, que aprueba el Plan Comunal de Seguridad Pública Temuco 2026-2028.

CONSIDERANDO

- 1. Que, el artículo 4°, letra j), de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, establece que las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar directamente acciones de prevención social y situacional, de asistencia a víctimas y de adopción de medidas en materia de seguridad pública a nivel comunal, incluyendo su diseño, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo.
- 2. Que, en cumplimiento de su labor preventiva, la Municipalidad de Temuco ha realizado y continúa realizando una importante inversión en sistemas de televigilancia y tele protección, así como en el monitoreo permanente de las imágenes que estos generan, con el objeto de contribuir al fortalecimiento de la seguridad comunal, aumentar la sensación de seguridad de los vecinos y vecinas, brindar apoyo logístico y probatorio al Ministerio Público y colaborar con las policías en el desarrollo de sus funciones investigativas.
- 3. Que, atendida la creciente utilización de los sistemas de televigilancia y tele protección como herramientas de prevención, detección y apoyo a la persecución de delitos e incivildades, resulta necesario establecer criterios, procedimientos y mecanismos que permitan regular la gestión, almacenamiento, acceso, utilización y entrega de las imágenes obtenidas por dichos sistemas, garantizando su adecuado resguardo, trazabilidad, uso responsable y observancia de la normativa vigente en materia de protección de la vida privada y tratamiento de datos personales.

4.- Que, para asegurar una gestión uniforme, transparente, eficiente y ajustada a derecho de las imágenes captadas por los sistemas de televigilancia y tele protección Municipal, resulta necesario aprobar un protocolo interno que establezca las responsabilidades de los funcionarios intervinientes, los procedimientos aplicables al tratamiento de los registros audiovisuales y los mecanismos de control y supervisión destinados a resguardar su integridad, trazabilidad y utilización conforme a los fines para los cuales fueron recopilados.

DECRETO

1.- **APRUÉBESE** el "Protocolo de Uso y Gestión de Imágenes de Cámaras de Televigilancia Municipal de la Dirección de Seguridad Pública", el cual forma parte integrante del presente acto administrativo y tiene por objeto regular la gestión y tratamiento de las imágenes obtenidas mediante los sistemas de televigilancia Municipal.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



JUAN ARANEDA NAVARRO
SECRETARIO MUNICIPAL

RGL/CMB/RVC

Distribución:

- Dirección de Asesoría Jurídica
- Secretaría Municipal
- Dirección de Seguridad Pública
- Oficina de Partes

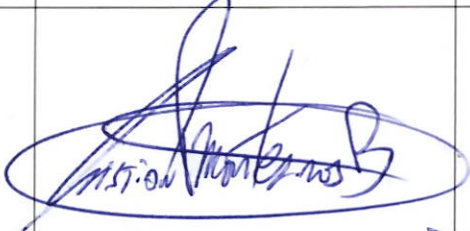


ROBERTO NEIRA ABURTO
ALCALDE
COMUNA DE TEMUCO



	PROTOCOLO DE USO Y GESTIÓN DE IMÁGENES DE CÁMARAS DE TELEVIGILANCIA MUNICIPAL, DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.	VERSIÓN	01
		FECHA	JUNIO 2026.

PROTOCOLO DE USO Y GESTIÓN DE
IMÁGENES DE CÁMARAS DE TELEVIGILANCIA
MUNICIPAL DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD
PÚBLICA.

ELABORA	REVISa	APRUEBA
 FRANCISCO BARRIOS PRADO ABOGADO OFICINA PROTECCIÓN CIUDADANA.	 CRISTIAN MONTESINOS BIZAMA ENCARGADO DEPARTAMENTO ACCIONES TÁCTICAS PREVENTIVAS	  RICHARD GUTIERREZ LAMILLA DIRECTOR DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

	PROTOCOLO DE USO Y GESTIÓN DE IMÁGENES DE CÁMARAS DE TELEVIGILANCIA MUNICIPAL, DE LA DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA.	VERSIÓN FECHA	01 JUNIO 2026.
---	---	----------------------	-----------------------

ÍNDICE

- 1. Introducción.
- 2. Objeto del protocolo.
- 3. Ámbito de Aplicación.
- 4. Principios rectores.
- 5. Procedimiento operativo.
 - 5.1 Ingreso del caso.
 - 5.2 Formalización de representación.
 - 5.3 Solicitud de imágenes.
 - 5.4 Resguardo de imágenes.
 - 5.5 Retiro de imágenes.
 - 5.6 Entrega al Ministerio Público.
 - 5.7 Cierre y trazabilidad.
- 6. Control de cadena de custodia.
- 7. Consideraciones jurídicas.
- 8. Responsabilidades.
- 9. Conclusión.

PROTOCOLO DE USO Y GESTIÓN DE IMÁGENES DE CÁMARAS DE TELEVIGILANCIA MUNICIPAL

**Oficina de Protección Ciudadana
Departamento de Acciones Tácticas Preventivas
Dirección de Seguridad Pública Municipalidad de Temuco**

1. Introducción

La Oficina de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Temuco fue creada en abril de 2022 como parte de un plan integral de seguridad ciudadana, orientado a promover y fortalecer la seguridad en la comuna.

Su labor se enfoca en intervenir factores asociados a la escalada de conflictos y al malestar social, abordando desavenencias vecinales, delitos y vulneraciones de derechos civiles, económicos y comerciales, mediante atención técnica especializada de carácter psicosocial y jurídico, bajo un enfoque comunitario.

En este contexto, la Oficina constituye un servicio ciudadano gratuito que integra componentes psicojurídicos y sociales.

Para el caso en análisis, corresponde al componente de **Atención a Víctimas de Delitos No Violentos**.

El objetivo de este componente es incrementar la percepción de apoyo y seguridad de las víctimas de delitos en la comuna, a través de orientación, acompañamiento, atención especializada y, cuando corresponda, representación jurídica, con especial énfasis en la etapa investigativa dirigida por el Ministerio Público de Chile.

Dentro del catálogo de delitos abordados se encuentran:

- a) Estafas y fraudes electrónicos
- b) Delitos de robo en lugar habitado, no habitado y bienes nacionales de uso público
- c) Hurto
- d) Delito de maltrato conforme a la Ley N° 21.013 (cuando no corresponda a otros programas)
- e) Delitos de amenazas con denuncia vigente

En términos generales, se atienden delitos de menor entidad que no revistan carácter violento.

En este marco, resulta fundamental fortalecer mecanismos institucionales que permitan una respuesta oportuna y eficaz frente a los hechos denunciados, especialmente en lo relativo al acceso y gestión de evidencia audiovisual proveniente de sistemas de televigilancia.

2. Objeto del protocolo

Regular el procedimiento interno de solicitud, resguardo, retiro, traslado y entrega de imágenes de televigilancia municipal, en el marco de la atención a víctimas de delitos no violentos, asegurando:

- a) Oportunidad en la obtención de evidencia
- b) Resguardo de la cadena de custodia
- c) Coordinación interdepartamental eficiente
- d) Cumplimiento del marco jurídico vigente.

3. Ámbito de aplicación

El presente protocolo se circunscribe a la coordinación entre:

1. Departamento de Acciones Tácticas Preventivas
2. Oficina de Protección Ciudadana (OPC), específicamente el área de atención a víctimas de delitos no violentos

4. Principios rectores

El presente protocolo se fundamenta en los siguientes principios rectores:

- a) Protección de la víctima
- b) Eficiencia y eficacia administrativa
- c) Coordinación interinstitucional (Ministerio Público – Municipalidad de Temuco)
- d) Trazabilidad y cadena de custodia

5. Procedimiento operativo

5.1. Ingreso del caso

a) El funcionario del área de atención a víctimas de la OPC:

- Atiende a la víctima
- Realiza ingreso formal al sistema institucional OPC

b) Durante la entrevista:

- Se levanta relato de los hechos denunciados
- Se verifica que estos se encuentren contenidos en la denuncia previamente estampada ante Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o Fiscalía Local de Temuco.
- Se identifican antecedentes que den cuenta de la existencia de cámaras en el lugar

5.2. Formalización de representación

- Se confecciona patrocinio y poder
- Se ingresa a plataforma SIAU del Ministerio Público
- Se obtiene comprobante de ingreso en Fiscalía asociado al RUC de denuncia.

5.3. Solicitud de imágenes

El profesional de la OPC:

a) Completa ficha de derivación (se adjunta modelo en imagen N°1)

b) Remite al Departamento de Acciones Tácticas Preventivas Vía correo institucional:

- Ficha de derivación
- Patrocinio ingresado (imagen N°2)
- Comprobante de ingreso en Fiscalía (imagen N°3)

5.4. Resguardo de imágenes

El Departamento de Acciones Tácticas Preventivas:

- a) Verifica disponibilidad
- b) Resguarda los registros audiovisuales
- c) Confirma formalmente su resguardo y retiro, informando por vía correo institucional

5.5. Retiro de imágenes

El profesional Requirente deberá:

- a) Retira las imágenes mediante dispositivo institucional
- b) Firmar constancia de entrega, que debe contener:
 - Identificación del receptor
 - Fecha y hora
 - Número de RUC asociada a denuncia
 - Individualización del registro

5.6. Entrega al Ministerio Público

- a) El profesional requirente deberá entregar el material en Fiscalía dentro de un plazo máximo de 48 horas.
- b) Asimismo, deberá solicitar en Fiscalía el comprobante de recepción de antecedentes, mediante el cual se acredite la entrega efectiva del material acompañado.

5.7. Cierre y trazabilidad

- a) El profesional requirente deberá remitir el comprobante descrito en el punto 5.6 al Departamento de Acciones Tácticas Preventivas, vía correo electrónico institucional.
- b) Se procederá al cierre del proceso.

6. Control de cadena de custodia

Se deberá asegurar:

- a) Registro de cada transferencia
- b) Identificación de responsables
- c) Integridad del soporte
- d) Inalterabilidad del contenido

7. Consideraciones jurídicas

- a) Finalidad de seguridad pública y persecución penal
- b) Colaboración con el Ministerio Público
- c) Protección de los derechos de la víctima

Nota: No constituye diligencia investigativa autónoma, sino el resguardo y entrega de evidencia preexistente, garantizando su valor probatorio.

8. Responsabilidades

Oficina de Protección Ciudadana:

- a) Ingreso y gestión del caso
- b) Representación jurídica
- c) Solicitud, retiro y entrega de imágenes

Departamento de Acciones Tácticas Preventivas:

- a) Resguardo de registros
- b) Entrega formal
- c) Control de disponibilidad

9. Conclusión

Este protocolo permite:

- a) Reducir los tiempos de respuesta ante los delitos perpetrados
- b) Evitar la pérdida de evidencia
- c) Fortalecer la coordinación municipal
- d) Mejorar la atención a víctimas
- e) Contribuir eficazmente a la persecución penal



FICHA DE DERIVACION OFICINA DE PROTECCION CIUDADANA

I. - ANTECEDENTES DERIVACION

Institución que deriva	
Profesional que deriva	
Institución a la que se deriva	departamento de Acciones Tácticas
deriva	Preventivas
Contacto	
Notivo	Copia de Registro Camaras Televisián
Fecha	

II. - IDENTIFICACION VICTIMA DENUNCIANTE

Nombre completo	
Domicilio	
Teléfono de contacto	
Materia	
Ruc	

III. - MOTIVO DE DERIVACION

Descripción de la situación	
Solicitud y Comentarios	Se requiere registro de cámara de televigilância.
Día:	
Rango de horarios:	
Lugar:	

Coordinadora
Oficina de Protección Ciudadana
Profesional Requerente

En Lo Principal: Patrocinio y Poder. Otrosí: Forma Especial de Notificación

MINISTERIO PÚBLICO.

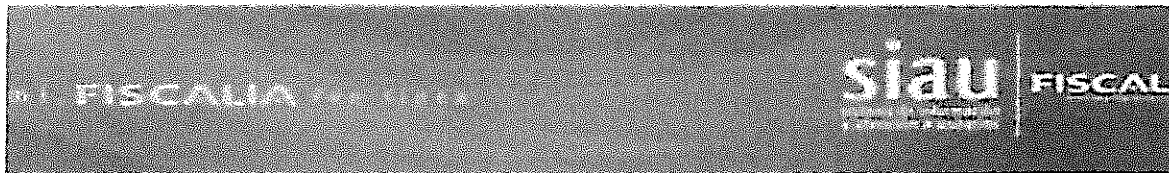
XXXXXXXXXXXXX, chilena, profesión u oficio XXXXXXXXXXXX, cédula de Identidad N° XXXXXXXXX-X, domiciliada en XXXXXXXXX N°XXXX, de la ciudad y comuna de Temuco, víctima en la causa RUC XXXXXXXXX-X, a UD., con respeto digo:

Que por la presente vengo en conferir patrocinio y poder al Abogado del Programa de Oficina de Protección Ciudadana de la Municipalidad de Temuco, don XXXXXXXXXXXXXXXX, Cédula Nacional de Identidad número XXXXXXXXX-X, domiciliado para estos efectos en calle San Martín N° 755 de la ciudad y comuna de Temuco, a quien además confiero poder para que me represente con todas y cada una de las facultades contenidas en ambos incisos del artículo séptimo del Código de Procedimiento Civil.

OTROSÍ: Sírvase a ordenar que las resoluciones que se dicten en esta etapa de investigación, se notifiquen a través de correo electrónico, señalando para estos efectos el siguiente: opc@temuco.cl. Lo anterior, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 31 del Código Procesal Penal, toda vez que esta forma de notificación resulta eficaz y no causa indefensión.

Víctima

Rut: _____



Estimado(a) Usuario(a),

Se informa que con fecha _____ y hora 12:15, ingresó la solicitud por Activar/Anular acreditación de representación, folio número _____ a través de nuestro espacio de atención virtual.

La Fiscalía se contactará con usted en un plazo máximo de 5 días hábiles, para comunicarle la respuesta a esta solicitud.

Si realizó algunas de las siguientes solicitudes: 'Diligencia de investigación', 'Devolución de especie/dinero' o 'Reapertura de causa con nuevos antecedentes', el plazo máximo para comunicar la respuesta es de 10 días hábiles.

En el caso en que haya aportado antecedentes a través de este medio, este documento constituye la confirmación de su recepción, no requiriéndose una comunicación posterior.

Usted podrá consultar el estado del requerimiento ingresando a Mi Fiscalía en Línea, a través de la página web www.fiscaliadechile.cl.

Atentamente,

Sistema de Información y Atención de Usuarios
Fiscalía de Chile.



Número de Folio