

BUIN 10 DIC. 2019

DECRETO ALCALDICIO N° 3642 / VISTOS: Las facultades que me otorgan los Arts. 5, 12 y 63 letra i) y letra j) de la Ley N° 18.695 de 1988, Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

CONSIDERANDO: 1.- Que por **Decreto Alcaldicio N° 2773** de fecha 23 de Octubre de 2018, el Sr. Alcalde delega en el Administrador Municipal Juan Rodrigo Astudillo Araya, atribuciones y facultades Alcaldicias.

2.- El **Decreto Alcaldicio N° 2261**, de fecha 22 de julio de 2019, que aprueba El Programa "Buin más Seguro" (julio-septiembre 2019).

3.- El **Decreto Alcaldicio N° 3088**, de fecha 15 de octubre de 2019, que da continuidad con los meses de octubre a diciembre a los programas de Administración Municipal y Alcaldía.

4.- El **Memorándum N° 189**, de Buin Seguro, de fecha 26 de noviembre del 2019, dirigido al Administrador Municipal, en cual se solicita decretar el Plan de operación y mantención Sistema Televigilancia Buin Seguro.

5.- La **Resolución** del Sr. Administrador Municipal donde instruye decretar.

DECRETO

1.- Apruébese el **Plan de Operación y Mantención Sistema Televigilancia Buin Seguro**", el cual contiene los requerimientos técnicos mínimos necesarios para el adecuado funcionamiento de los sistemas de Televigilancia, las obligaciones del personal de operación de cámaras y protocolos de mantención de los elementos técnicos y los diferentes sistemas tecnológicos que lo componen. Así también contiene los protocolos para el personal de la Central de Comunicaciones, la cual se complementa con la Central de Televigilancia. Documento que forma parte integrante en el presente Decreto.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



GERÓNIMO MARTINI GORMAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

JAA/GMG/VZS/ mss. faep.

DISTRIBUCION:

- Control
- DAF
- Jurídica
- Archivo SECMU



JUAN ASTUDILLO ARAYA
ADMINISTRADOR MUNICIPAL

POR ORDEN DEL SEÑOR ALCALDE



PLAN DE OPERACIÓN Y MANTENCION SISTEMA DE TELEVIGILANCIA

BUIN SEGURO

I.MUNICIPALIDAD DE BUIN

El presente instrumento constituye el plan de operación y mantención del sistema de Televigilancia de la municipalidad de Buin, a cargo del Programa Buin Seguro y contiene los requerimientos técnicos mínimos necesarios para el adecuado funcionamiento de los sistemas de Televigilancia, las obligaciones del personal de operación de cámaras y los protocolos de mantención de los elementos técnicos y los diferentes sistemas tecnológicos que lo componen.

Así también contiene los protocolos para el personal de la Central de Comunicaciones, la cual se complementa con la Central de Televigilancia.

I.- INTRODUCCION

Las tecnologías de Cámaras de Televigilancia aplicadas a los Espacios Públicos, tienen como objetivo entregar un fuerte apoyo al tema de la seguridad, como una herramienta de vigilancia preventiva y medio de prueba, mediante el registro visual de sucesos delictuales.

Los Sistemas a implementar se basan en plataformas digitales de alto rendimiento y alta resolución, que permiten la visualización y grabación durante las 24 horas del día, con sistema de almacenamiento digital de las imágenes en discos duros y otros sistemas de soporte que, permiten varios días continuos de grabación, como asimismo Software para una fácil búsqueda automatizada de las imágenes grabadas sobre la base de fechas, horas, número de cámara, sistemas de alarmas, etc. Además, deben tener la funcionalidad para que, mediante acceso autorizado pueda ser accedido vía remota, a través de Internet.



Todos los componentes del Sistema que se encuentran expuestos al aire libre y al público, tales como las cámaras, la postación y la canalización deben ser elementos resistentes para operación en lugares con condiciones climáticas extremas, como asimismo resistentes a posibles actos vandálicos.

II.- ASPECTOS GENERALES

1. La función de monitoreo de cámaras se efectuará en la Central de Televigilancia, la que funcionará en una sala especialmente dispuesta para estos efectos por la I. Municipalidad de Buin, en sus dependencias, a cargo del Programa Buin Seguro, la cual debe cumplir con requerimientos mínimos de espacio y distribución del mismo para el adecuado desarrollo de la actividad de monitoreo y con los requerimientos técnicos adecuados para el desarrollo de la función de Televigilancia.
2. La función de monitoreo de cámaras deberá desarrollarse por personal calificado, en turnos que cubran las 24 horas del día, los 365 días del año.
3. El personal de la Central de Televigilancia se compondrá de un Supervisor de Turno, Operadores de Cámaras y Operadores Telefónicos.
4. La sala de monitoreo deberá contar con terminales (computadores), pantallas, y demás elementos que posean las características técnicas adecuadas para la visualización, recepción y tratamiento de las respectivas señales de video.
5. La Central de Televigilancia contará además con los siguientes medios de comunicación: teléfonos, celular, correo electrónico, radio transceptor, y otros que sean necesarios, que permitan una adecuada y expedita comunicación entre el personal interno y externo.
6. Se debe mantener un respaldo de los registros de cada cámara de vigilancia, en particular de paneos de hechos de importancia que pudieran ser requeridos por instituciones policiales, del Ministerio Público o judiciales, para lo cual la Central de Televigilancia grabará todas las imágenes captadas por las cámaras en el servidor del sistema, debiendo



mantenerse dichas grabaciones por un período de 30 días corridos, debiendo dejar constancia de aquello en el registro de ingreso, salida y eliminación del material.

7. En caso de ser necesario, el Supervisor a cargo, dispondrá de un software que permita administrar y editar videos (ampliar, mejorar o recortar).
8. Se mantendrá un sistema de clasificación de archivos con datos necesarios que permitan una rápida ubicación de información (día, hora, ubicación).
9. Se deberá unificar el formato de registro de las imágenes (H264/MP4)

III.- SALA DE MONITOREO

La Central de Televigilancia contará con una Sala de Monitoreo que estará instalada en dependencias municipales, a cargo del programa Buin Seguro, la que debe contar con los requerimientos técnicos mínimos para su adecuado funcionamiento.

La Sala de Monitoreo se encuentra instalada en una sala de 44,1mt² útiles que cuenta con estaciones de trabajo, pantallas de monitoreo y la Central Telefónica; además de mobiliario para la función administrativa.

Para el cumplimiento de la función debe contar con los siguientes elementos y características:

Una estación de trabajo por cada operador, que cuente con un escritorio y una silla cómoda, además de computador y joystick para operación de las cámaras. Cada estación cuenta con un computador para el procesamiento y soporte de la información y de las imágenes captadas por las cámaras.

Pantallas de alta definición (HD, Full-HD o UHD) ubicadas a una distancia no inferior a 1 (un) metro de distancia del operador.

Equipos de comunicación tales como radios transceptores y teléfonos para la coordinación oportuna con personal municipal y personal externo que concurra a los siniestros.



Será responsabilidad del supervisor mantener información actualizada del estado de los diferentes elementos técnicos del sistema (joystick, computadores, pantallas, mouse, etc.), debiendo solicitar anticipada y oportunamente su mantenimiento, reparación o reemplazo, así como de mantener un stock de accesorios para el caso de fallas o desperfectos que obligue a reemplazar los existentes.

El supervisor del turno, será el encargado de administrar cada procedimiento generado, debiendo ingresar dicho evento al sistema computacional, bajo los siguientes rubros: Procedimiento Cámaras o Procedimiento Llamado, otorgándole la prioridad que corresponda, sin perjuicio de consignar la información y término de éste, para los fines estadísticos que sean requeridos.

Cuenta con equipos y elementos de comunicación tales como números telefónicos número 800-002015, número de emergencia 1426, WhatsApp +56974886043 y correo electrónico buinseguro@buin.cl, para comunicación con la comunidad en la recepción de denuncia de todo tipo de urgencias.

Del Equipamiento tecnológico

1. La visualización de cada video proveniente de las cámaras, se efectúa por medio de monitores de 42" o más pulgadas, que permiten visualizar las imágenes de una cámara o una división de hasta cuatro paneles por pantalla
2. Una Consola de Administración por Operador, que cuenta con teclado más joystick, en la que se puede programar secuencia de movimiento automático de las cámaras y selección de cámara en monitor de Supervisión.
3. Sistema de grabación digital tipo NVR Stand-Alone o Servidor tipo rack 19' con capacidad de almacenamiento de 15 días para todas las cámaras, capacidad de visualización en tiempo real (idealmente no deben existir retardos en el sistema de transmisión de señal, sin embargo, si esto no



es posible el retardo máximo aceptable debe ser inferior a 1 segundo a 30 fps). Resolución MÍNIMA DE 1280x720 pixeles y grabación de lo menos 15 fps con resolución de 1280x720 pixeles.

4. Sistema de almacenamiento que identifica modificación del video grabado.
5. Dispositivo quemador de CD/DVD para el rescate de imágenes desde los discos duros en formatos con estándares abiertos, tal como H264/MP4, que puedan ser visualizado a través de Video LAN Client (VLC), entre otros.
6. Sistema de búsqueda automatizada de las imágenes grabadas, sobre la base de fechas, horas, número de cámara, sistemas de alarmas, etc.
7. Además, existe un NVR o Servidor en el Data Center ubicado en dependencias del Departamento de Informática municipal.
8. Sistema de respaldo de energía, para afrontar cortes del suministro eléctricos, con una autonomía mínima de una hora.

Del Operador de Cámaras

1. Preferentemente será seleccionado entre personal de Carabineros en situación de retiro, atendido a su calificación y experticia en materia de control.
2. Se deberá considerar capacitación para este personal, en el marco de operación y funcionamiento de las cámaras y los procedimientos a seguir.
3. Considerar 3 (tres) turnos para el personal que operará el sistema, manteniendo la continuidad durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
4. Cada Operador, podrá monitorear un máximo de 8 cámaras.
5. Al equipo de monitoreo se incorpora como apoyo un funcionario de Carabineros de la 15° Comisaría de Buin, designado por el Comisario de esa unidad, quien también estará facultado para operar las cámaras.

Cuando se compruebe a través de las cámaras la ocurrencia de algún delito u otro siniestro, y se encuentre en la sala un funcionario de Carabineros se preferirá que éste, mediante los sistemas de comunicación propios de su institución, reporte directamente a su unidad esos delitos, urgencias o siniestros que se estén produciendo, a fin de procurar la más pronta concurrencia de Carabineros al lugar.

De las Obligaciones del Operador de Cámaras

1. Al hacerse cargo del servicio, deberá efectuar una revisión minuciosa de los equipos, accesorios y cámaras en las que le corresponda trabajar, informando de cualquier anomalía que encuentre, al supervisor.
2. Efectuará un paneo general de cada una de las cámaras, verificando que éstas se encuentren en buenas condiciones y con sus parámetros programados sin observaciones, asimismo comprobar su velocidad de movimiento y ampliación (zoom).
3. En todo momento efectuará patrullajes o paneos, principalmente en sectores sensibles, con la finalidad de detectar cualquier hecho delictual u otro tipo de siniestros, tales como accidentes de tránsito, incendios, etc., ante lo cual deberá informar de inmediato al supervisor para solicitar la presencia de personal policial, municipal ambulancia o Bomberos, según corresponda.
4. Deberá monitorear permanentemente el lugar siniestrado a efectos de constatar la concurrencia al lugar de personal policial u otros y proporcionar información de apoyo al personal que se constituya.
5. Informará de inmediato de cualquier hecho delictual o de incivildades de importancia, para canalizarlo oportunamente a los medios policiales del sector territorial.
6. Deberá registrar en la bitácora todo hecho delictual que se presente con expresión de fecha, hora y lugar, procurando el respaldo de las imágenes



de esos eventos, para futuras solicitudes de los órganos judiciales o persecutores.

7. Deberá guardar estricta discreción y reserva de las imágenes e información, prohibiéndose categóricamente la entrega de éstas a cualquier particular medios de prensa que las solicite, guardando el debido secreto del proceso, de conformidad a lo dispuesto en los Artículos 161-A, 161-B y 161-C, del Código Penal y Ley N° 19.628 sobreprotección de la vida privada o protección de datos de carácter personal.
8. No deberá alterar parámetros de ajustes de resolución y colores programados en los terminales de computación sin autorización previa de supervisor del turno, informando de cualquier desperfecto superior directo a objeto ello sea solucionado por personal técnico del Departamento de Informática Municipal.
9. Seguirá los siguientes consejos e instrucciones para el debido cuidado de su visión:
 - Mantener una distancia no inferior a 50 cm. entre la pantalla y los ojos.
 - Por cada 40 minutos de trabajo en un terminal, descanse 5 a 10 minutos, mirando objetos situados a más de seis metros de distancia.
 - Cierre los ojos esporádicamente para evitar el ojo seco.
 - Utilizar lentes con protección ultravioleta, anti reflejantes y con graduación, si la requiere.

De la Central Telefónica

La Central Telefónica funciona durante las 24 horas del día, los 365 días del año, en las instalaciones de la Central de Televigilancia, la que administra distintos medios y elementos de comunicación para recibir denuncias y todo tipo de urgencias de vecinos y para derivarlas a las instituciones que corresponda en cada caso, sean estas internas o externas y que permita también la recepción oportuna de información de importancia debiendo



informar inmediatamente a la unidad policial correspondiente o a cualquiera de los servicios pertinentes, a fin de que se disponga en el más breve plazo de medios y personal.

El operador de la central deberá apoyar la labor de los operadores de cámaras en la transmisión de información a los distintos servicios que se encuentren operando en razón de un procedimiento, cooperando en la coordinación.

Para el cumplimiento de su función, la Central Telefónica cuenta con equipos y elementos de comunicación tales como números telefónicos número 800-002015, número de emergencia 1426, WhatsApp +56974886043 y correo electrónico buinseguro@buin.cl, para comunicación con la comunidad en la recepción de denuncia de todo tipo de urgencias.

Del Tratamiento de la Información

Todo trámite inherente a entrega de información solicitada por los conductos y protocolos correspondientes, deberá ser digitalizado e ingresado a un libro de entrega de evidencias, previa revisión por parte de la jefatura de Buin Seguro y/o del Asesor Jurídico en su caso, debiéndose además tomar en consideración lo siguiente:

1. La información e imágenes captadas y almacenadas por la Central de Televigilancia, solo deberá ser entregada a petición formal de un Juez de la República, del Ministerio Público, de Carabineros de Chile o la Policía de Investigaciones, mediante respaldo digital en pendrive, disco compacto u otro elemento similar, debiendo el funcionario que lo retire firmar y timbrar el recibo de la misma.
2. Sin perjuicio de lo anterior, facilitará la revisión de imágenes que requieran funcionarios policiales en la persecución o investigación de un delito cometido durante el tiempo de flagrancia. Debiendo en este caso dejar constancia de las imágenes revisadas, la fecha, hora y lugar,

procurando la grabación de las mismas para el evento que sean requeridas en un plazo posterior a 15 días.

3. Toda documentación referida a trámites de envío o solicitud de imágenes procesadas por las diferentes estaciones de monitoreo, no podrá ser difundida, copiada o extraída de los sistemas para otra finalidad o para destinatarios que no sean los que legalmente correspondan, debiendo ser recepcionada, registrada, tramitada, despachada y/o archivada directamente en las oficinas de Buin Seguro.
4. En este aspecto, se establecerá quien se hace responsable de la custodia, reserva y manipulación de la información solicitada por el usuario externo. Debiendo consignar la firma y sello de la autoridad a quien, en virtud de autorización legal, se le haya hecho entrega de la información.
5. Toda documentación, cualquiera sea su condición, deberá ser tratada conforme a la ley y reglamentación especial que rige sobre la materia y con los debidos resguardos, objeto de evitar cualquier difusión a personas ajenas.
6. El supervisor deberá contar y mantener con sus respectivos libros de registros de imágenes y procedimientos de importancia, donde se deberá consignar: fecha, hora, lugar del procedimiento y una breve reseña de este, que además permita evaluar y mantener una estadística complementaria que contenga a lo menos la siguiente información:
 - Tipo de siniestro o delito
 - Lugar de ocurrencia
 - Hora
 - Modus operandi, en el caso de delitos
 - Forma de ocurrencia, en otros siniestros
 - Unidad o unidades que concurrieron
 - Tiempo de respuesta
 - Gestiones y observaciones

IV.- LA MANTENCION

1. Será obligación de cada operador de cámaras, al hacerse cargo del servicio, efectuar una revisión minuciosa de los equipos, accesorios y cámaras en las que le corresponda trabajar, informando de cualquier anomalía que encuentre al supervisor.
2. Igualmente, deberá informar de cualquier desperfecto que presenten los equipos durante el desempeño de su jornada, a fin de requerir la inmediata reparación o reemplazo del equipo o cámara que presente desperfectos.
3. El supervisor verificará el tipo de problema que se enfrenta y si corresponde al carácter técnico deberá coordinar con el encargado del Departamento de Informática dependiente de la Administración Municipal las acciones necesarias para solucionar el problema.
4. El responsable de la mantención y reparación de los equipos de la Sala de Tele vigilancia y del circuito de CCTV será el Departamento de Informática a cargo de la Administración Municipal, al que le corresponderá:
 - Mantenimiento preventivo semestral del circuito de CCTV, debiendo hacer limpieza de cámaras, evaluar el reemplazo de piezas dañadas y de los otros elementos del sistema como antenas, cables, baterías, entre otros.
 - Reparación de cámaras que sufran desperfectos, en cualquier momento que sea necesario, ante la solicitud del supervisor de la Central de Tele vigilancia.
 - Efectuar mantención y reparación de los equipos de la Sala de Monitoreo, semestralmente o ante requerimiento del supervisor.
 - Mantener actualizados los programas y sistemas con que funcionan los equipos.



- El Departamento de Informática, deberá asesorar a Buin Seguro y proponer actualizaciones tecnológicas a incorporar en la Central de Tele vigilancia.
- El Departamento de Informática, cuando proceda, deberá hacer valer las garantías de los equipos que se encuentren vigentes al momento de sufrir desperfectos.

Sin perjuicio de las garantías que puedan encontrarse vigentes, la mantención y reparación de las cámaras y los equipos de la Central de Tele vigilancia se efectuarán con recursos del Departamento de Informática municipal dependiente de la Administración Municipal.