



REPUBLICA DE CHILE
I. MUNICIPALIDAD DE ARICA
ALCALDIA

APRUEBA "PROGRAMA 1526: SEGURIDAD MUNICIPAL".

EXENTO

DECRETO N° 2327 /2025.-

ARICA, 04 DE MARZO DE 2025.-

VISTOS:

Las facultades que me confieren la Ley N° 18.695 "Orgánica Constitucional de Municipalidades" y sus modificaciones; Decreto Alcaldicio N° 2263, de fecha 28 de febrero de 2025, que delega atribuciones al Administrador Municipal (S), bajo la fórmula "Por orden del Alcalde"; Ordinario N° 197 de fecha 12 de febrero de 2025, de la Dirección de Seguridad Pública; Ordinario N° 267, de fecha 21 de febrero de 2025, de la Secplan; Registro N° 3742, de 2025, de Administración Municipal;

CONSIDERANDO:

Que, el objetivo del presente programa es ampliar los canales de comunicación y acogida de denuncias/solicitudes ciudadanas, a través de la difusión del número de atención e la Central de Atención Ciudadana Preventiva Municipal, activando respuestas oportunas que promuevan el aumento de la sensación de seguridad comunal, dando cumplimiento a la Ley N° 18.695;

DECRETO:

1. APRUEBASE el programa denominado "PROGRAMA 1526: SEGURIDAD MUNICIPAL", el que a continuación se detalla:

I. ANTECEDENTES GENERALES	
1.1 NOMBRE	: PROGRAMA 1526: SEGURIDAD MUNICIPAL
1.2 EJECUTA	: IMA - DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA
1.3 FECHA	: MARZO – DICIEMBRE 2025
1.4 COBERTURA	: 5.000 HABITANTES
II. MARCO REFERENCIAL	
2.1 LEGAL	: La Ilustre Municipalidad de Arica representada por la Dirección de Seguridad Pública, en su rol de guiar la elaboración y coordinación de la planificación anual de los programas municipales, apoyando a las oficinas que la componen, es que mediante el presente programa ha dispuesto solicitar recursos para la habilitación de la Central de Atención Ciudadana Preventiva, la cual tiene como objetivo ampliar los canales de comunicación para acoger consultas de la comunidad en ámbitos preventivos a través de un número abreviado habilitado para este fin, entregando respuestas derivadas desde acciones generadas por las unidades que componen la dirección, entre ellas Patrullaje Preventivo Mixto, Gestores Comunitarios, Enlace Comunitario, Mediación Vecinal, entre otras, dando cumplimiento a la Ley Orgánica de Municipalidades N°18.695 en el siguiente articulado: <ul style="list-style-type: none">• "Artículo 4º.- Las Municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con: letra J)El desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional, la celebración de convenios con otras entidades públicas para la aplicación de planes de reinserción social y de asistencia a víctimas, así como también la adopción de medidas en el ámbito de la seguridad pública a nivel comunal, sin perjuicio de las funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y de las Fuerzas de Orden y Seguridad.
2.2 DESCRIPCIÓN	: La Ilustre Municipalidad de Arica, a través de la Dirección de Seguridad Pública, establece como principal eje estratégico la Prevención y la Seguridad Humana como parte de su política social y comunitaria. Debido al exponencial crecimiento demográfico, las deficiencias en la organización comunitaria y la cohesión social, alta presencia de conflictos vecinales, débil participación comunitaria y la falta de sentido de pertenencia con su entorno; aumentan (además de otros factores) la probabilidad de riesgos de delitos y de violencia en los barrios y en la comunidad en general.

Es por esto, que la Dirección de Seguridad Pública, pone en marcha la habilitación de la Central de Atención Ciudadana Preventiva, que tiene como objetivo ampliar los canales de comunicación para acoger los requerimientos ciudadanos en materias de prevención y seguridad, entregando respuestas oportunas a través de acciones generadas según las funciones que cumplen cada una de las unidades de la Dirección: Patrullaje Preventivo Convenio OS-14, Gestores Comunitarios, Central de Monitoreo Integrado, Enlace Comunitario, Mediación Vecinal, entre otros.

Actualmente, las vías de ingreso de requerimientos y solicitudes ciudadanas se realizan a través de números habilitados por distrito, a los cuales la comunidad puede acceder mediante mensajería de WhatsApp, como también a través de las solicitudes que se canalizan por dirigentes sociales desde la Oficina de Enlace Comunitario y demandas espontáneas recepcionadas por los diversos programas de la Dirección.

La habilitación de esta Central de Atención Ciudadana, permitirá a la comunidad mantener comunicación directa, fluida y accesible con un operador para la recepción y canalización de sus requerimientos, a través del número abreviado 1526, del que se podrá acceder gratuitamente a través de teléfonos fijos y celulares de diferentes compañías en horarios de lunes a viernes de 08:00 a 23:00 horas, sábados y Domingos de 15:00 a 23:00 horas.

La Central de Atención Ciudadana, consiste en una plataforma virtual que permite recepcionar llamadas telefónicas y almacenar información, permitiendo posteriormente el análisis de esta sistematización. El soporte, tiene una capacidad de atención de 3 estaciones como máximo, para recepcionar solicitudes múltiples.

Las denuncias y requerimientos que se recepcionarán a través de este número abreviado, se encuentran relacionados a faltas e incivildades de baja complejidad, que no clasifiquen como delitos, según se detalla a continuación:

Clasificación	Subclasificación
Falta	-Vehículo Mal Estacionado
	-Ebriedad Y Consumo Alcohol en la a Vía Pública
	-Consumo Drogas en la Vía Pública
	-Daños a la Propiedad en BNUP
	-Tenencia Responsable de Mascotas
	-Venta Clandestina de Alcohol
	-Cobro de peaje indebido o extorsión
	-Fuegos Artificiales
	-Quema de basura, pastizal u otros
	-Ofensas a la moral y a las buenas costumbres
	-Desorden
	-Ruidos Molestos
	-Fiesta Clandestina
	-Comercio Ambulante
	-Acumulación de basura y botar basura fuera de horario
	-Venta De Alimentos
	-Vehículos Abandonados
-Carreras Clandestinas	
Incivildad	-Pernoctación o hecho asociado a PSC en BNUP
	-Especies abandonadas en la vía pública
	-Mal uso de juegos infantiles
	-Persona sospechosa o realizando una acción sospechosa
	-Conflictos Vecinales
	-Ocupación de espacio público
	-Persona obstaculizando el tránsito o paso peatonal

			-Inicio de fogatas en BNUP
	VIF	Violencia A La Mujer	
		-Vulneración derechos NNA	
		-VIF General	
		-Otro:	
	Delito	Porte de arma blanca	
		-Venta de drogas	
		-Robo de especies de vehículos	
		-Robo de celular	
		-Robos a negocios	
		-Lesiones graves a una persona	
		-Daños a la propiedad	
		-Riña	
		-Vulneración de menores de edad	
		-Allanamiento de establecimiento o morada	
		-Conducción en estado de ebriedad	
		-Robo de vehiculo	
		-Asalto a persona	
		-Recepción de especies	
		-Robo de especies	
		-Robo a lugar habitado y no habitado	
		-Amenazas	
		-Porte de arma de fuego	
	Emergencias	Persona lesionada en la vía pública	
		Asistencia en accidente de tránsito	
		Acciones de emergencia ante bomberos	
		Objeto obstaculizando el paso	
	<p>En cuanto al protocolo de atención, acogida de solicitudes, respuesta de requerimientos y sistematización de la información, se debe contar con los siguientes recursos para la óptima gestión de ingreso de casos:</p> <p>a. Merchandising/difusión: Se requiere para dar a conocer a la comunidad el número de acceso fácil a atención preventiva de la Dirección de Seguridad Pública. Éste será entregado en instancias de lanzamiento y en actividades comunitarias de difusión.</p>		
III. OBJETIVOS			
3.1 OBJETIVO GENERAL	:	Ampliar los canales de comunicación y acogida de denuncias/solicitudes ciudadanas, a través de la difusión del número de atención e la Central de Atención Ciudadana Preventiva Municipal, activando respuestas oportunas que promuevan el aumento de la sensación de seguridad comunal.	
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	:	<p>1. Difundir con la comunidad la operatividad del número de atención ciudadana preventiva municipal, la tipología de denuncias que se pueden realizar, entre otros antecedentes relevantes para promover y fortalecer el buen y adecuado uso del dispositivo.</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Actividades de difusión del número 1526 de la Central de Atención Ciudadana. ● Fórmula de cálculo: Actividades de difusión (N° total de espacios comunitarios y virtuales en el que se difunda el número de atención planificados v/s N° total de espacios comunitarios y virtuales en el que se difunda el número de atención realizados) *100. 	

		Medios de Verificación: <ul style="list-style-type: none"> ● Registro Fotográfico. ● Sistematización y estadísticas de denuncias ingresadas. 																																																													
IV. CARTA GANTT	:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>OBJETIVOS</th> <th>ACTIVIDADES</th> <th>M</th> <th>A</th> <th>M</th> <th>J</th> <th>J</th> <th>A</th> <th>S</th> <th>O</th> <th>N</th> <th>D</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>a</th> <th>b</th> <th>a</th> <th>u</th> <th>u</th> <th>g</th> <th>e</th> <th>c</th> <th>o</th> <th>i</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <th>r</th> <th>r</th> <th>y</th> <th>n</th> <th>l</th> <th>o</th> <th>p</th> <th>t</th> <th>v</th> <th>c</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Difundir con la comunidad la operatividad del número de atención ciudadana preventiva municipal, la tipología de denuncias que se pueden realizar, entre otros antecedentes relevantes para promover y fortalecer el buen y adecuado uso del dispositivo.</td> <td>Difusión del N° 1526 Call Center Central de Atención Ciudadana en actividades institucionales de la Dirección.</td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>													OBJETIVOS	ACTIVIDADES	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			a	b	a	u	u	g	e	c	o	i			r	r	y	n	l	o	p	t	v	c	Difundir con la comunidad la operatividad del número de atención ciudadana preventiva municipal, la tipología de denuncias que se pueden realizar, entre otros antecedentes relevantes para promover y fortalecer el buen y adecuado uso del dispositivo.	Difusión del N° 1526 Call Center Central de Atención Ciudadana en actividades institucionales de la Dirección.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
OBJETIVOS	ACTIVIDADES	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D																																																				
		a	b	a	u	u	g	e	c	o	i																																																				
		r	r	y	n	l	o	p	t	v	c																																																				
Difundir con la comunidad la operatividad del número de atención ciudadana preventiva municipal, la tipología de denuncias que se pueden realizar, entre otros antecedentes relevantes para promover y fortalecer el buen y adecuado uso del dispositivo.	Difusión del N° 1526 Call Center Central de Atención Ciudadana en actividades institucionales de la Dirección.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																																																			
V. RECURSOS INVOLUCRADOS																																																															
5.1 HUMANOS	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alcalde de Arica ➤ Administración Municipal ➤ Secretaría Municipal ➤ Dirección de Seguridad Pública ➤ Dirección de Administración y Finanzas 																																																													
5.2 MATERIALES	:	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">DESCRIPCIÓN</th> <th>TOTAL</th> </tr> <tr> <th>CANTIDAD</th> <th>DIFUSIÓN</th> <td></td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Panel araña recto 2 cuerpos con diseño, según anexo especificaciones técnicas.</td> <td rowspan="9">\$2.385.000</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Pendón 2x1 1 cuerpo con diseño, según anexo especificaciones técnicas.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Lienzos tamaños 1x2 con diseño, según anexo de especificaciones técnicas</td> </tr> <tr> <td>150</td> <td>Lanyard impresión full color con diseño, según especificaciones técnicas</td> </tr> <tr> <td>300</td> <td>Bolígrafos con diseño, según especificaciones técnicas.</td> </tr> <tr> <td>500</td> <td>Imanes publicitarios, según especificaciones técnicas</td> </tr> <tr> <td>200</td> <td>Afiches 56x32 en impresión papel couché, según especificaciones técnicas</td> </tr> <tr> <td>100</td> <td>Autoadhesivos en PVC, según especificaciones técnicas</td> </tr> <tr> <td>150</td> <td>Llaveros con logo</td> </tr> </tbody> </table>													DESCRIPCIÓN		TOTAL	CANTIDAD	DIFUSIÓN		1	Panel araña recto 2 cuerpos con diseño, según anexo especificaciones técnicas.	\$2.385.000	1	Pendón 2x1 1 cuerpo con diseño, según anexo especificaciones técnicas.	2	Lienzos tamaños 1x2 con diseño, según anexo de especificaciones técnicas	150	Lanyard impresión full color con diseño, según especificaciones técnicas	300	Bolígrafos con diseño, según especificaciones técnicas.	500	Imanes publicitarios, según especificaciones técnicas	200	Afiches 56x32 en impresión papel couché, según especificaciones técnicas	100	Autoadhesivos en PVC, según especificaciones técnicas	150	Llaveros con logo																								
DESCRIPCIÓN		TOTAL																																																													
CANTIDAD	DIFUSIÓN																																																														
1	Panel araña recto 2 cuerpos con diseño, según anexo especificaciones técnicas.	\$2.385.000																																																													
1	Pendón 2x1 1 cuerpo con diseño, según anexo especificaciones técnicas.																																																														
2	Lienzos tamaños 1x2 con diseño, según anexo de especificaciones técnicas																																																														
150	Lanyard impresión full color con diseño, según especificaciones técnicas																																																														
300	Bolígrafos con diseño, según especificaciones técnicas.																																																														
500	Imanes publicitarios, según especificaciones técnicas																																																														
200	Afiches 56x32 en impresión papel couché, según especificaciones técnicas																																																														
100	Autoadhesivos en PVC, según especificaciones técnicas																																																														
150	Llaveros con logo																																																														
VI. ITEM PRESUPUESTARIO	:	Dichos gastos deberán imputarse en base al Clasificador presupuestario y financiados con los fondos asignados a la Dirección de Seguridad Pública.																																																													
6.1 ÁREA DE GESTIÓN: A.G. N°04 PROG. SOCIALES																																																															
6.2 CENTRO DE COSTO: 160001																																																															

6.3 IMPUTACIÓN PRESUPUESTARIA

CONCEPTOS	IMPUTACIÓN	DENOMINACIÓN	SUB PROGRAMA	VALOR IVA INCLUIDO
Publicidad y Difusión	215.22.07.002.002	Servicios de Impresión, Otros servicios de impresión	A.G 4	\$ 2.385.000

El monto total del programa es de \$ 2.385.000

El monto total del Programa es de \$ 2.385.000.-

2. Impútese el gasto a las cuentas señaladas en el programa.
3. Tendrán presente este Decreto Alcaldicio la Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Control y Secretaría Municipal.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.
"POR ORDEN DEL ALCALDE"



SECRETARÍA MUNICIPAL
LORENA ZEPEDA FLORES
SECRETARÍA MUNICIPAL (S)



Administrador Municipal
MARCELO CAÑIPA ZEGARRA
ADMINISTRADOR MUNICIPAL (S)

MCZ/LZF/bcm.-