

Protocolo de Actuación General Operadores de Cámaras en caso de Violencia de Género

Guía general de Visualización de delitos para Operadores de Cámaras

DESCRIPCIÓN BREVE

Este protocolo tiene como finalidad estandarizar y fortalecer la respuesta municipal frente a la violencia intrafamiliar y otras manifestaciones de violencia de género, incorporando de manera transversal esta perspectiva en los patrullajes preventivos. Para ello, se proporcionan herramientas de criterio y orientación en forma práctica, que permitirán una mejor actuación ante la detección de posibles casos de violencia.

Febrero 2026

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN:	2
II. OBJETIVOS.....	2
III. PERFIL Y FORMACIÓN DEL OPERADOR/A DE CÁMARAS	3
IV. MARCO DE COORDINACIÓN INTERISTITUCIONAL	3
V. CRITERIOS PARA IDENTIFICAR POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ESPACIOS PÚBLICOS...	3
VI. FLUJO DE ACTUACIÓN ESTÁNDAR.....	4
VII. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR/A.....	5
VIII. NIVELES DE RIESGO.....	6
IX. DIFERENCIAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CÁMARA DE VIGILANCIA	6
X. FLUJOGRAMA.....	8
XI. ANEXO.....	9
XII. CONTROL DOCUMENTAL.....	11

I. INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento del mandato presidencial establecido por Gabriel Boric Font en su programa de gobierno, y en concordancia con la Ley N.º 21.675 sobre el Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, el Estado asume la obligación de adoptar medidas activas para prevenir, detectar y responder oportunamente a hechos de violencia basada en género. En este contexto, la Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) reafirma su compromiso de transversalizar el enfoque de género en sus políticas, planes y programas, promoviendo que la seguridad pública se sustente en principios de equidad, derechos humanos y debida diligencia reforzada.

La violencia contra las mujeres y diversidades sexo-genéricas constituye una vulneración grave de derechos humanos y se manifiesta tanto en espacios privados como públicos. En el espacio público, los delitos más frecuentes son el robo por sorpresa, que afecta principalmente a mujeres en zonas urbanas y representa el 97,4% de los casos de violencia física para ellas, y la violencia sexual, que incluye abusos, acoso y violación, con más de 11 mil víctimas mujeres entre enero y septiembre de 2025. Además, la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2024) revela que un 60% de las mujeres se siente insegura esperando transporte público y más del 70% evita caminar por ciertos lugares, lo que limita su autonomía y calidad de vida.

En este escenario, los sistemas de videovigilancia municipal se convierten en herramientas estratégicas para la detección temprana y la activación de respuestas oportunas. Los operadores/as de cámaras cumplen un rol fundamental en la prevención y protección de las víctimas, contribuyendo a garantizar su derecho a una vida segura y libre de violencia.

II. OBJETIVOS

Objetivo General

Orientar la actuación de operadores/as de cámaras para prevenir, detectar y responder eficazmente a hechos de violencia de género en espacios públicos, asegurando la protección de las víctimas y la coordinación interinstitucional.

Objetivos Específicos

1. Estandarizar procedimientos para la identificación y activación de alertas ante situaciones de violencia de género.
2. Sugerir mecanismos de coordinación entre municipios, Carabineros, Fiscalía y servicios especializados, promoviendo principios de enfoque de género y derechos humanos.
3. Promover la correcta gestión de registros audiovisuales, asegurando la cadena de custodia y su uso como evidencia judicial.

III. PERFIL Y FORMACIÓN DEL OPERADOR/A DE CÁMARAS

Como condiciones de base, un operador de Cámaras debería contar con un mínimo de especialización y/o capacitaciones. No es requisito primordial la experiencia, sin embargo y dado el papel que desempeña y la relación que tiene con la prevención y actuación en delitos infraganti o sospechas de delitos, es que se hace necesario que cada municipio tenga un mínimo de requisitos:

- Antecedentes personales Intachables (sin antecedentes delictuales).
- Curriculum Vitae con Referencias.
- Capacitación sobre el Sistema de cámaras y protocolos de Seguridad.
- Manejo de protocolos de actuación y cadena de comunicación.
- Certificado de Operador de CCTV y Alarmas de Seguridad Privada OS10.
- Habilidades de aprendizaje sobre tecnología o sistemas tecnológicos.
- Ideal formación en enfoque de género y detección de señales de violencia.
- Capacidad para mantener la calma y actuar con criterio.
- Curso sobre prevención y/o atención sobre violencia de género.

IV. MARCO DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL

La respuesta adecuada frente a estos hechos requiere coordinación efectiva entre:

- Municipalidad (Seguridad Pública, Oficina de Género, Asistencia Social u otro equipo de apoyo).
- Carabineros de Chile (primeros en intervenir ante hechos constitutivos de delito).
- Fiscalía (responsable de dirigir la investigación y resguardar las pruebas).
- Ambulancia (en caso de necesitar atención médica urgente).
- SernamEG (para acompañamiento y reparación de víctimas).

Cada municipio deberá definir canales directos de comunicación con Carabineros y con encargados municipales de seguimiento. Asimismo, se recomienda contar con contactos de enlace designados y actualizados.

V. CRITERIOS PARA IDENTIFICAR POSIBLES SITUACIONES DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN ESPACIOS PÚBLICOS

Se deben activar alertas cuando se observen situaciones como:

- Agresiones físicas o forcejeos, golpes, empujones
- Persecución insistente de una mujer que intenta alejarse
- Retención física, aunque no haya golpes visibles
- Situaciones de acorralamiento o intimidación
- Evidencia visual de miedo, angustia o pedido de auxilio
- Acoso sexual callejero
- Hombre hablando de forma agresiva/violenta mientras mujer llora

- Niño/a o adolescente siendo controlado violentamente por un adulto en contexto sospechoso
- Forcejeo para subir a un vehículo

VI. FLUJO DE ACTUACIÓN ESTÁNDAR

1. Detección y verificación

- Observar, identificar señales.
- En caso de que la cámara lo permita, enfocar en zoom el punto de conflicto y persona de interés.
- Si es vehículo en movimiento, no perder de vista y capturar patente.

2. Activación de alarma y contacto con actores claves

- Contacto inmediato con seguridad municipal en terreno o Carabineros.
- Proveer datos: ubicación exacta, descripción física, dirección de desplazamiento en caso de movimiento.
- Informar nivel de urgencia, para ello es importante tener criterios unificados de magnitud del delito.

3. Seguimiento continuo

- Coordinación en tiempo real y alertas constantes: una vez informado personal municipal y/o policial, continuar realizando seguimiento en línea informando, apoyando y alertando a personal el terreno sobre posibles bloqueos, avisos de seguimiento de personas o vehículos sospechoso.
- El operador NO debe abandonar el monitoreo hasta confirmar la llegada de equipo al lugar de los hechos.

4. Confirmación y derivación

- Operador verifica que el procedimiento está totalmente abordado por medio de dos modalidades: (1) Visualización de imagen y medio de comunicación que tenga el operador en forma interna; (2) Confirmación desde el personal policial (interno o externo).
- Una vez confirmado el término del operativo, se informa a profesional municipal designado para seguimiento (Oficina de Género, Asistencia Social, Seguridad Pública, Dispositivo de SernamEG).
- Generación de mini reporte de lo sucedido enviado a personal previamente designado.

5. Cadena de custodia y resguardo de imágenes como evidencia judicial

Cuando la situación observada a través de cámaras municipales configure un posible delito, las imágenes obtenidas pueden constituir un medio de prueba válido ante el Ministerio Público y los Tribunales de Justicia. Para ello, es indispensable asegurar la conservación adecuada del registro audiovisual conforme a los principios de integridad, trazabilidad y acceso restringido.

Extracción del registro audiovisual: Se genera un archivo de respaldo desde el sistema original. Y se asigna nombre estandarizado.

Documento de respaldo (formato de cadena de custodia), este debe contener: 1) Fecha y hora de extracción. 2) Identificación del operador/a que extrajo el archivo. 3) Sistema desde donde se obtiene (CCTV fijo, PTZ, dron), especificar el número o código de la cámara. 4) Descripción del hecho. 5) Medio de almacenamiento (ej: disco interno, USB autorizado, servidor restringido).

Almacenamiento seguro: Copia protegida en repositorio digital autorizado (con acceso restringido). En caso de entrega a Carabineros o Fiscalía, se indica fecha, hora y funcionario receptor.

Entrega a autoridades: La remisión debe hacerse exclusivamente a requerimiento de las policías, Fiscalía o mediante parte municipal. Se deja constancia documentada de la entrega (nombre del receptor, cargo, número de parte).

Seguimiento del caso (opcional según municipio): El equipo municipal encargado del seguimiento a víctimas debe ser notificado para activar acompañamiento.

Eliminación tras plazo legal (si no es parte de causa judicial): El material debe eliminarse o archivararse aplicando las normas vigentes en materia de protección de datos y con autorización interna.

Plazo de conservación:

Se recomienda conservar los registros audiovisuales por un período de 30 días corridos, plazo que se ajusta a estándares internacionales de videovigilancia pública. Este plazo permite responder oportunamente a eventuales solicitudes de Carabineros, Fiscalía u otras autoridades competentes.

En caso de que el registro haya sido identificado como **posible evidencia**, o si la situación se encuentra en investigación, el material deberá conservarse **hasta el cierre del procedimiento administrativo o judicial correspondiente**, asegurando en todo momento la integridad y trazabilidad del archivo.

VII. RESPONSABILIDAD DEL OPERADOR/A

El/la operador/a no debe realizar copias personales, enviar imágenes o registros por medios no autorizados, ni compartir información del evento fuera de los canales y procedimientos formales definidos por la institución. Asimismo, queda estrictamente prohibido borrar, alterar, manipular o editar cualquier registro audiovisual o de datos asociado al evento, dado que estos constituyen evidencia y forman parte de la cadena de custodia.

El incumplimiento de estas obligaciones constituye falta grave, pudiendo generar responsabilidades administrativas, civiles y/o penales, especialmente en casos de filtración de evidencia, vulneración de privacidad, incumplimiento de la cláusula de confidencialidad de datos o afectación a la integridad del proceso investigativo.

VIII. NIVELES DE RIESGO

Nivel 1: alerta preventiva

- Refiere a comportamientos sospechosos sin agresión física.
- La activación de alarma es con seguridad municipal, no es primordial la presencia de Carabineros.
- Importante mantener en observación.

Nivel 2: Riesgo medio

- Se observa hostigamiento físico incipiente.
- Activación inmediata de alarma con seguridad municipal, alertando a Carabineros.

Nivel 3: Agresión flagrante - Situación crítica

- Se constata agresión física o amenaza grave. O bien, se constata el uso de arma blanca, pérdida de conciencia de la víctima u otra situación que evidencie riesgo vital.
- Activación inmediata de alarma con Carabineros con apoyo de seguridad municipal.
- Importante indicar a Carabineros las características de los hechos y el nivel de riesgo.

Elementos importantes de considerar:

- La presencia de menores de edad es un agravante.
- Para los niveles 3 y 4, se recomienda preservar registro audiovisual como posible evidencia de Fiscalía, es importante que se sigan los pasos señalados en el flujo de actuación.
- En caso de duda entre los niveles, se deberá aplicar solicitud de urgencia por principio de precaución y debida diligencia reforzada en violencia de género.

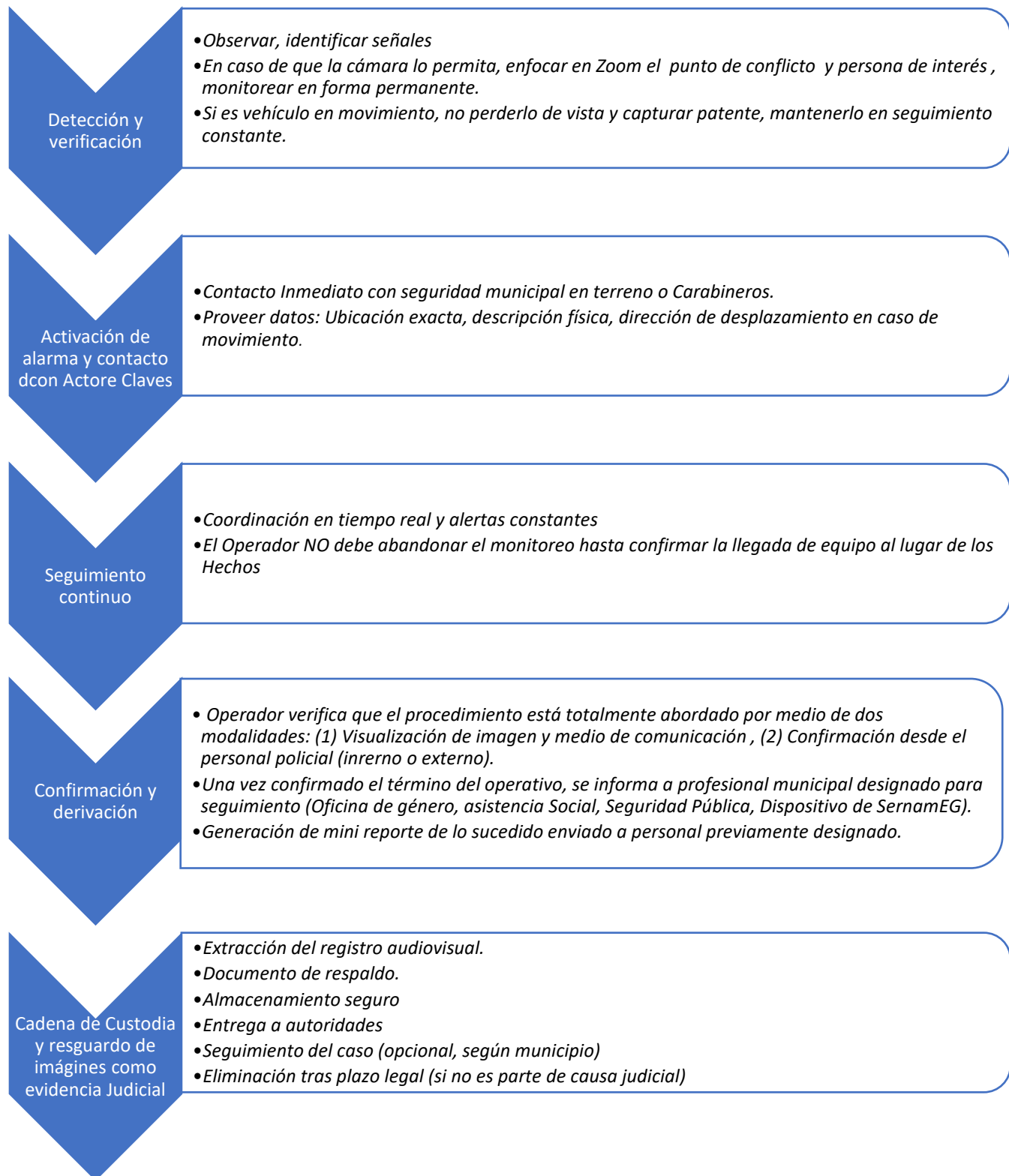
IX. DIFERENCIAS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CÁMARA DE VIGILANCIA

El tipo de dispositivo mediante el cual se detecta el evento condiciona la capacidad de seguimiento del operador, la amplitud de observación y las acciones de apoyo a equipos en terreno. Cada municipio debe modificar su plan de acción estandarizado propuesto en función del tipo de dispositivo de videovigilancia que dispongan.

A continuación, se sugieren ciertos criterios diferenciados de acción según dispositivo:

Tipo de dispositivo	Características	Alcance operativo	Criterio de seguimiento sugerido
Cámara fija	Enfoque estático, ángulo limitado	Permite confirmar hecho, pero no seguimiento de trayectorias	Activar de inmediato protocolo de actuación y contacto con equipo municipal/Carabineros. Priorizar descripción precisa del hecho y dirección.
Cámara PTZ 360°	Permite giro, zoom y seguimiento visual continuo	Facilita monitoreo en tiempo real del desplazamiento de víctima o agresor	Mantener seguimiento visual continuo hasta confirmación de llegada de equipo en terreno, informando movimientos y evolución del acto.
Dron	Movilidad aérea, cobertura ampliada	Permite movilidad y seguimiento en tiempo real	Se recomienda priorizar la protección de la víctima, manteniendo seguimiento sobre su recorrido hasta contacto con equipo en terreno. En caso de perseguir al agresor, se sugiere contar con autorización y coordinación con fuerza pública.
Sistema multi pantalla o analítica inteligente	Detección asistida por software	Permite rápida identificación de eventos sospechosos gracias a apoyo de IA	Importancia de corroborar manualmente la alerta y confirmarla antes de activar protocolo.

X. FLUJOGRAMA



1. Acoso Callejero

Marco Legal

El acoso callejero está regulado desde la promulgación de la **Ley N.º 21.153** (2019), conocida como "**Ley de Respeto Callejero**", que modificó la Ley de Tránsito y el Código Penal para sancionar estas conductas. Además, la Ley N.º 21.430 sobre Garantías y Protección Integral de los Derechos de la Niñez y la Ley 21.545 Integral en contra de la Violencia hacia las Mujeres (2023) reforzando la obligación del Estado y los municipios de prevenir, abordar y derivar estos casos.

Definición

El acoso callejero es una forma de **violencia sexual y de género** que ocurre en espacios públicos o de libre circulación (como calles, transporte público, plazas, centros comerciales, entre otros). Consiste en **conductas no consentidas** de carácter sexual, verbal o gestual, que generan en la víctima incomodidad, intimidación, humillación, inseguridad o temor.

Tipo de acción	Ejemplos
Verbal	Comentarios sexuales ("qué rico...", "te haría..."), insinuaciones explícitas, gemidos, groserías
Gestual	Miradas lascivas insistentes, gestos obscenos, exhibición de genitales
Físico no consentido	Rozamientos, persecuciones, tocamientos en el transporte público o en la calle
Conductas intimidantes	Perseguir a la persona, bloquear el paso, grabarla sin consentimiento con connotación sexual
Actos de connotación sexual pública	Masturbarse frente a una persona en la vía pública

Se sancionan por Ley 21.153, Código Penal, artículo 494:

1. Acoso verbal o gestual sexual no consentido → Multa entre 1 a 3 UTM.
2. Persecución física o abordaje intimidante con connotación sexual → Multa entre 3 a 5 UTM.

3. Contacto corporal con connotación sexual o exhibicionismo → Faltas con penas más altas; pueden considerarse delitos de carácter sexual.

Por lo mismo, el rol de los municipios y sus funcionarios es fundamental, especialmente desde Seguridad Pública, donde se encuentran los operadores de cámaras, quienes pueden identificar casos de acoso callejero y actuar acorde a sus protocolos y lo que ordena la ley.

2. Ley 21675

Marco Legal

La Ley N.º 21.675, promulgada en 2024, establece el **Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**, creando un marco integral de prevención, protección, sanción y reparación frente a todas las formas de violencia basada en género. Su objetivo es que todas las instituciones del Estado —incluidos los municipios— adopten medidas activas para prevenir situaciones de riesgo, detectar casos, proteger a las víctimas y coordinar respuestas intersectoriales oportunas.

Definición

La ley define **violencia de género** como cualquier acción u omisión basada en el género que cause, o pueda causar, muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico, patrimonial, simbólico o institucional a las mujeres, en ámbitos públicos o privados.

Tipos de violencia de género	Descripción
Violencia física	Acciones que producen daño corporal o afectan la integridad física de la mujer. Incluye: Golpes, empujones, quemaduras; Lesiones con objetos o armas; Castigos corporales; Agresiones que pongan en peligro la vida.
Violencia psicológica	Conductas que afectan la salud mental, dignidad o estabilidad emocional de la víctima. Ejemplos: Humillaciones, insultos, amenazas; Control coercitivo; Aislamiento de redes afectivas; Manipulación emocional; Miedo inducido, intimidación.
Violencia sexual	Cualquier acción que atente contra la libertad o integridad sexual de la mujer, con o sin contacto físico. Incluye: Violación y abusos sexuales; Acoso sexual en espacios públicos o privados; Tocaciones no consentidas; Exigencia de actos sexuales mediante coerción; Obligar a presenciar actos sexuales

Obligaciones para los municipios y organismos públicos

De acuerdo con lo establecido en los artículos 4, 7, 8, 12, 13 y 14 de la Ley 21.675, los municipios, en su calidad de órganos de la Administración del Estado, tienen el deber de adoptar medidas activas y diligentes para la **prevención, detección temprana, protección y coordinación interinstitucional** frente a situaciones de violencia de género que afecten a las mujeres. Esta ley establece principios y obligaciones que resultan plenamente aplicables a la labor municipal, tales como la **debida diligencia reforzada, la perspectiva de género, la no revictimización y la obligación de garantizar acceso oportuno a rutas de protección**.

En este marco, los municipios deben contar con **protocolos claros**, personal capacitado y mecanismos de **coordinación con Carabineros, Fiscalía, Sernamg y otros servicios competentes**, para garantizar una respuesta efectiva y articulada ante hechos de violencia en espacios públicos.

XII. CONTROL DOCUMENTAL

NOMBRE Y CARGO	ACCIÓN	FECHA
Marcia Madariaga Profesional Unidad de Tecnología	Elaboración	27.02.2026
Natalia Sanchez Profesional Unidad de Género y Participación Ciudadana		

NOMBRE Y CARGO	ACCIÓN	FECHA	FIRMA
Galia Godoy Guerrero Encargada Unidad de Género y Participación Ciudadana	Revisión y validación	06.03.2026	
Camila Beltrán Ortiz Jefa de Departamento de Tecnología e Innovación	Revisión y validación	06.03.2026	