

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

REF.: APRUEBA PROTOCOLO DE PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN ANTE AMENAZAS Y/O AGRESIONES COMETIDAS CONTRA FUNCIONARIOS/AS DEL SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL DURANTE EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.

RESOLUCIÓN EXENTA N°

17.ENE.2019*

040

SANTIAGO,

EXENTA

VISTOS:

Ley N° 21.045, que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio, el D.F.L. N° 35 de 2017; el D.F.L. N° 5.200, de 1929, ambos del Ministerio de Educación; el D.F.L. 29, de 2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; Decreto Supremo en trámite N° 1 de 2019, del Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio; la Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República; y,

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, requiere contar con un Protocolo de Prevención e intervención ante Amenazas y/o Agresiones Cometidas contra funcionarios/as del Servicio durante el ejercicio de sus funciones;
2. Que, es necesario difundir dicho protocolo entre el personal del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, a nivel nacional.

RESUELVO:

EXENTA

1. **APRUÉBASE**, el Protocolo de Prevención e intervención ante Amenazas y/o Agresiones Cometidas contra funcionarios/as del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural durante el ejercicio de sus funciones, y cuya transcripción íntegra y fiel es el siguiente:

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

Protocolo de Prevención e intervención ante Amenazas y/o Agresiones
Cometidas contra funcionarios/as del Servicio Nacional del Patrimonio
Cultural durante el ejercicio de sus funciones

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

ÍNDICE

1. Introducción	2
2. Definiciones	3
a. Amenazas	3
b. Agresiones	3
c. Injurias	4
d. Calumnias	4
e. Violencia	4
3. Qué hacer y qué no hacer frente a una agresión	5
4. Procedimiento a seguir en caso de amenazas y/o agresiones en el ejercicio de sus funciones	7
5. Contenido de la denuncia	9
6. Contactos del procedimiento	9
6.1 Procedimiento policial	9
6.2 Procedimiento judicial	10
6.3 Procedimiento administrativo	10
7. Actuación posterior al incidente violento	10
Anexo I Diagrama de Actuación	12
Anexo II Registro de agresiones a funcionarios y funcionarias del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural	13

1. INTRODUCCIÓN

Las situaciones de violencia se han ido extendiendo a las organizaciones públicas, siendo más recurrente el riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia, debido al estrecho contacto que existe entre los/las funcionarios/as y los usuarios/as del servicio.

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de las/los trabajadoras/as, pero también es una amenaza a la eficiencia y al éxito de las organizaciones. Todo esto lleva a las/los empleados/das a sufrir desde desmotivación y pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o daño físico y/o psíquico.

El presente protocolo tiene el objeto de orientar en los procedimientos con los que podamos apoyarnos, enfocándose en primera instancia desde la Dirección.

Por otra parte, es puramente preventivo e informativo y pretende ser instrumento de referencia y apoyo a los trabajadores/as de nuestra institución. En él se define qué se entiende por una agresión, así como los tipos de lesiones a la que los/las trabajadores/as se encuentran expuestos/as, realizando propuestas a los encargados/das implicados/das en evitar este tipo de lamentables incidentes que deterioran la labor y el menoscabo de los derechos de todos/as.

Tradicionalmente se ha tenido la idea de que era necesario tolerar este tipo de actuaciones como parte del quehacer profesional por el hecho de atender a público con condiciones especiales como aquellos usuarios que se encuentran en estado de calle. Como consecuencia, la agresión se ha asimilado como algo habitualmente presente en el ejercicio laboral: normalizarlo y abundar en este tipo de filosofía puede llevar a situaciones de riesgo e indefensión reiterada de los/las

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

funcionarios/as. Nuestra labor se enmarca dentro de un sistema de derechos y obligaciones que deben respetarse para que pueda producirse la relación de ayuda.

2.- DEFINICIONES

a) **Amenazas:** Desde el punto de vista penal, hay amenazas cuando mediante palabra, escritura u obra se hace saber a otra persona que existe la intención sería de causarle a él mismo, su familia, su honra o propiedad, un mal que constituya un delito. La seriedad en este caso implica que por los antecedentes sea verosímil que el amenazador cumpla con su amenaza. Art. 296 Código Penal.

b) **Agresiones:** Constituye agresión el hecho de golpear o maltratar de obra a una persona contraponiéndose con sus derechos. Cuando esta acción o acto produzca una alteración en el buen funcionamiento de su cuerpo o se altere su salud mental, de manera tal que lo imposibilite para el trabajo o para desarrollar una vida normal.

Las agresiones habitualmente son clasificadas en dos tipologías diferenciadas: Psíquicas/verbales y físicas. Así, "La agresión psíquica puede provocar, especialmente las repetidas en el tiempo, disgusto crónico, desazón y pérdida de autoestima en el agredido/a, con el consiguiente menoscabo de la personalidad del trabajador/a, interfiriendo en la calidad de su trabajo". Además, "la agresión física causada directamente —empujones, puñetazos, patadas, o por medio de algún objeto o arma agresora— se puede clasificar según la gravedad producida, en leve, cuando la señal desaparece en minutos u horas, media cuando la recuperación requiere algunos días, grave cuando ocasiona lesiones de semanas e incluso secuelas de por vida y mortal."

TIPOS DE AGRESION:

Psíquica/Verbal	Verbal Física (según la consecuencia)
<ul style="list-style-type: none">• Gritar• Golpear el mobiliario• Insultar, injuriar• Amenazar• Coaccionar• Intimidar• Desacreditar• Ridiculizar	<ul style="list-style-type: none">• Leve• Mediana• Grave• mortal

TIPOS DE LESIONES.	Definición
Menos Graves Art. 399 Código Penal	Están descritas como la acción de herir, golpear o maltratar de obra a otro. En la práctica, se califica una lesión de menos grave cuando no produce las consecuencias descritas en las siguientes letras, sobre todo cuando produce incapacidad para trabajar por más de siete días y menos de treinta días.
Graves Art. 397 Código Penal	Es la enfermedad o incapacidad para el trabajo que sufre la víctima de una agresión por más de treinta días. Esta figura suele aplicarse de manera subsidiaria a la de lesiones gravísimas cuando no se ha podido determinar la naturaleza de éstas o no se cumplen los requisitos para configurarlas.
Gravísimas Art. 397 N°1 Código Penal	Ocurre cuando la víctima de las lesiones queda demente, inútil para el trabajo, impotente, impedido/da de algún miembro importante o notablemente deforme. Además, se clasifican también como lesiones gravísimas las mutilaciones o castraciones.

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”, esto es, cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral.

Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con usuarios.

En un gran número de casos, el origen se encuentra en la presencia de factores de riesgo como los que se detallan a continuación:

Factores de Riesgos	
<ul style="list-style-type: none">• Puestos con un/a solo/a funcionario/a.• Escasez de personal.• Puestos de trabajo aislados con atención directa al público.• Ausencia o déficits de medidas de seguridad.• Inadecuado diseño del espacio de trabajo.• Trabajar con diversidad de tipos de usuarios (población con exclusión social o con problemas mentales).• Exceso de burocracia en las gestiones que se tramitan.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de formación y prevención ante situaciones de agresiones físicas y psicológicas.• Tener una cultura de tolerancia e incluso aceptación de determinadas formas de agresión, por considerarse inherentes a los usuarios/as con los que se trabaja.• Falta de habilidades o capacidades para enfrentarse a situaciones conflictivas.• Escasez o falta de medidas preventivas en cuanto a la seguridad.• Centros pequeños y aislados de trabajo con atención directa al público (Bibliometro).

3.- QUÉ HACER Y QUÉ NO HACER FRENTE A UNA AGRESIÓN:

De forma preventiva:

Si durante el desempeño de nuestro trabajo diario consideramos por antecedentes previos que podemos llegar a ser víctimas de una agresión, antes de que ésta se produzca ante una situación límite, los/as funcionarios deben redactar un informe, donde especifiquen de manera detallada las situaciones o usuarios/as que se consideren potencialmente peligrosos/as. Dicho informe deberá ser entregado al encargado de la Dependencia.

Que hacer antes de:

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.
- En el caso de que la tensión del usuario o usuaria aumente de forma incontrolable, será necesario reorientar la conversación para liberar la tensión emocional.
- Avisar a un compañero/a para que se integre a la entrevista con el fin de que contribuya a solucionar o difuminar el motivo de la tensión.
 - Reconocer las posibles deficiencias del sistema y las nuestras.
- Transmitir que haremos todo lo que está en nuestra mano, pero sin generar falsas expectativas.
 - Ser empáticos.
- Mantener una escucha activa completa, que incluya lo que se nos está diciendo, y permitirnos hacer un señalamiento de las conductas inapropiadas.
- Informar sobre los procesos de queja y reclamaciones.

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

Si persiste la situación potencialmente peligrosa: escalada de violencia.

- Dar por finalizada la visita y acompañar a la persona de manera paulatina y tranquila a la salida.
- Preparar la salida de la sala en el caso de que el/la agresor/a lo quiera impedir, utilizando un pretexto y así buscar la ayuda de algún compañero o compañera que nos acompañe.
- Mantener una distancia de seguridad que no permita el contacto físico.
- Realizar una llamada a algún compañero o compañera con algún pretexto y conseguir que venga donde estemos, en el caso de que no podamos abandonar el lugar, o se nos impida.

En ese orden, preliminarmente frente a una agresión verbal, se debe siempre procurar salir de la discusión y acercarse a un tercero que pueda presenciar los hechos a fin de pre constituir la prueba testimonial, esto es contar con un testigo. El testigo puede ser colega, vigilante, operario o particular.

Seguido, se debe informar al superior jerárquico, solicitando el conducto regular hacia la superioridad del servicio, debiendo procurar reproducir literalmente los dichos del agresor, aunque esto implique la reproducción de un lenguaje soez, que debe ser reproducido a objeto de tipificar el ilícito penal de "Injuria o Amenaza". Debiendo a todo evento tener presente que conforme versa el Artículo 211 del código penal "*La acusación o denuncia que hubiere sido declarada calumniosa por sentencia ejecutoriada, será castigada con pena aflictiva*".

De forma preventiva en las dependencias del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural:

- Para esto se sugiere realizar un análisis previo de las instalaciones en el cual se puedan identificar los accesos que debiesen ser restringidos y cuales cumplen con las características para que cualquier usuario pueda ingresar, y aquellos que pueden ser puntos críticos, en el cual se considere un estudio de las cámaras de seguridad y dispositivos de alarma.
- Implementación de medidas técnicas como son los botones de pánico en las oficinas expuestas al público y de acceso libre que estén coordinadas con el cuerpo de vigilancia.

Una vez implementadas estas medidas, se sugiere la confección de un protocolo de seguridad (a cargo del cuerpo de vigilancia) para la activación de estos implementos, en caso de requerirlo, que contenga a lo menos lo siguiente:

- Información general
 - Ubicación de los pulsadores de pánico (croquis)
 - Modo de uso
 - Uso de estos en fin de semana y días festivos
 - Recomendaciones
- Salida sin obstáculos, salidas alternativas para garantizar la huida en situaciones conflictivas.
 - Debe existir un teléfono en cada puesto de trabajo o sala de atención con el que poder pedir auxilio.

De formas preventivas del entorno de trabajo:

- Disminuir el ruido ambiente al mínimo posible.
- Mantener una buena iluminación o visibilidad.
- Asegurar que el personal tiene acceso rápido a zonas seguras.

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

- Buena distribución del mobiliario y de los espacios.
- Monitorear entradas y salidas de los/las usuarios/as.

Para lo cual es función de la Dirección:

Contar con un Plan de Formación

La institución deberá impartir formación sobre violencia en los puestos de trabajo como medida de prevención de riesgos laborales. Dicha formación debe incluir:

- Habilidades para la comunicación en una situación conflictiva.
- Manejo de situaciones conflictivas.
- Manejo del estrés de manera efectiva.
- Actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.
- Difundir el Protocolo de Prevención e intervención ante Amenazas y/o Agresiones cometidas contra funcionarios del Servicio durante el ejercicio de sus funciones.

Por otra parte:

- Realizar campañas de divulgación.
- Asegurar la asistencia médica y psicológica al declararse un incidente violento como accidente de trabajo.
- Asegurar la rehabilitación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo.
- Asegurar el apoyo jurídico y legal.
- Sancionar a las persona o personas agresoras, considerando los actos como infracción administrativa y en su caso como un delito.
- Denunciar de oficio los actos violentos.
- No tolerará la violencia verbal, ni la asumirá como parte integral del trabajo.

4.- PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE AMENAZAS Y /O AGRESIONES EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.

Cuando las amenazas y/o agresiones se producen o generan en el ejercicio de las funciones propias del cargo, se deberá informar por escrito a la brevedad posible, al Jefe superior jerárquico, mediante informe (Anexo II) detallado de los hechos, en el mismo informe se deberá pedir al Director Nacional del Servicio, conforme lo establece el artículo 90 del Estatuto Administrativo, que las acciones judiciales sean ejercidas por el Director del Servicio, asumiendo éste la representación del Funcionario afectado.

El informe deberá contener no sólo el hecho mismo sino de todas aquellas circunstancias y antecedentes que permitan más tarde el ejercicio de las acciones respectivas ante los Tribunales de Justicia, incluyendo la circunstancia de haberse efectuado la denuncia a Carabineros, identificación personal del afectado, identificación de la Unidad en que ocurrió el incidente, la existencia de testigos, si a la fecha de confeccionar dicho informe ya se ratificó la denuncia ante el Tribunal competente o, bien, para cuando el Funcionario ha sido citado.

Si en virtud de las agresiones sufridas en el ejercicio del cargo, imposibilitan de algún modo al funcionario a confeccionar el citado informe, éste deberá ser confeccionado por los Funcionarios acompañantes y/o que lo presenciaron, de manera tal de accionar oportunamente, si nadie más



**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

presenció el incidente, el superior jerárquico directo deberá confeccionar el informe según la declaración que se le tome al funcionario afectado.

También es importante que estos hechos sean puestos en conocimiento no sólo de las Direcciones o Subdirecciones, sino también a la Unidad de Higiene y Seguridad Laboral, debido a que esto constituye un accidente de trabajo, según lo establecido en la Ley N° 16.744, por lo que se debe requerir la asistencia médica de la Institución que corresponda para tal evento.

En caso de agresión:

- Intentar por todos los medios repeler las demás agresiones, dentro de la legalidad para permitir la huida.
- Pedir auxilio.
- Si pese al apoyo de un compañero o compañera la agresión persiste, y en aquellas unidades en las que se cuente con Vigilantes Privados o Guardias de seguridad, solicitar inmediatamente el apoyo a través de los medios disponibles, quienes procederán a llamar a carabineros al 133 y/o al plan cuadrante de su sector.

Para aquellas unidades que no cuenten con cuerpo de vigilante llamar inmediatamente al 133, Carabineros de Chile.

- Poner los hechos acaecidos en conocimiento del encargado/a del edificio.
- Acudir al centro de salud más cercano para solicitar parte de lesiones o a la mutual de seguridad que corresponda (ACHS, Hospitales Públicos, entre otros). Procedimiento de accidente del Trabajo y Enfermedad Profesional del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.
- Interponer una denuncia en la comisaría más próxima o en la fiscalía.
- En el caso de personarse la policía, solicitar acta policial.
- Tramitar el evento como accidente de trabajo.
- Poner el hecho en conocimiento de la Dirección Nacional del Servicio y del Departamento Jurídico, para solicitar el debido asesoramiento y amparo profesional.

Que no hacer NUNCA

- Permanecer en el mismo lugar si la huida es posible.
- Infravalorar la agresividad presente, por juzgarla comprensible dentro de la biografía del sujeto.
- No aplicar las medidas necesarias para su control por pensar, erróneamente, que la persona que avisa no tiene realmente intención de llevar a cabo sus amenazas.
- Responder a las agresiones de forma provocadora o desafiante.
- Personalizar las situaciones, diferenciando la situación planteada de la persona que la vive.

La violencia laboral se debe abordar desde una política preventiva, ya que es un problema vinculado al modo en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo y no a la debilidad de los trabajadores y trabajadoras.

Todas estas lesiones y las mutilaciones, son constitutivas de crimen o simple delito, siendo en consecuencia el conocimiento de las mismas de competencia de un Juzgado de Garantía, correspondiente al lugar donde se cometió el delito, al cual se derivará la denuncia.

Es relevante tener presente que si el Carabinero de guardia se niega a recibir la denuncia, comete falta funcionaria por lo que correspondería tomar nota de la identificación del mismo funcionario que se negó a prestar servicio para un posterior reclamo ante los superiores.



**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

En el evento que no se constate inmediatamente las lesiones o mutilaciones, se podrá denunciar ante la prefectura de Carabineros o ante Policía de Investigaciones más cercana al lugar donde ocurrió la agresión, o; en el caso de las regiones en donde se encuentra vigente el Procedimiento Penal oral, ante el Ministerio Público.

Luego de interpuesta la denuncia y ratificada ante el Tribunal, el Juez dictará orden de investigar. Para que el denunciante sea parte en el juicio debe necesariamente presentar una querrela criminal. Situación que toma importancia para la Institución, en este sentido es el funcionario quien debe manifestar su voluntad en forma escrita para que sea defendido por la institución que pertenece y a exigir que se persiga la responsabilidad civil y criminal de las personas que atenten contra su vida o su integridad corporal, con motivo del desempeño de sus funciones, o que, por dicho motivo, los injurien o calumnien en cualquier forma.

La importancia de hacerse parte, radica en que ello habilita al afectado a tomar conocimiento del estado de la causa y para solicitar diligencias, tales como pericias, interrogación de testigos, careos, la exhibición de fotos, grabaciones telefónicas o de videos, etc. Además, se podrá, en su oportunidad, demandar la indemnización de perjuicios por el daño causado, tanto emergente como lucro cesante y/o daño moral.

5.- Contenido de la denuncia

Denunciar es poner en conocimiento a la Policía de Investigaciones, de Carabineros de Chile o, cuando sea procedente, ante el Ministerio Público, un hecho que reviste caracteres de delito.

La denuncia debe contener la identificación del denunciante, su domicilio, una relación detallada de los hechos, la designación de quienes lo hubieren cometido, en el caso de ser de conocimiento del denunciante y, de las personas que lo hubieren presenciado o que tuvieran noticia de él, y de todo otro hecho que le constare al denunciante.

Es importante que los denunciantes lean cuidadosamente el parte antes de firmarlo de manera tal de cerciorarse que en él se deje constancia de todos y cada uno de los hechos y antecedentes proporcionados y en la forma indicada.

En caso de lesiones dolorosas (con intencionalidad), la denuncia, será realizada por el encargado de la dependencia o, si es posible, un superior jerárquico.

En caso de delito contra el orden público o el patrimonio, la dirección Nacional del Servicio.

6.- Contactos del procedimiento.

6.1.- Procedimiento Policial

En el caso que las Unidades mantengan dotación de Vigilantes Privados o Guardias de seguridad, estos deberán activar los protocolos respectivos. En caso de no existir Vigilantes o guardias pasar al siguiente paso.

Notificar a Carabineros de Chile, teléfono 133.



**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

Además cada Unidad o dependencia, deberá colocar el teléfono local de Carabineros, y en caso de existir, el que corresponde al plan cuadrante del sector.

6.2.- Procedimiento Judicial

Notificar a Fiscal teléfono local

En cada Unidad o dependencia deberán tener registrado el teléfono directo del o los fiscales correspondientes a la ciudad y región en donde se encuentren.

El fiscal es el responsable de dirigir todo el procedimiento legal. Además, coordinará todas las actividades relacionadas con el trabajo de la policía, dando las órdenes correspondientes para la determinación del delito e identificación del responsable

6.3.- Procedimiento Administrativo.

Notificar a Departamento Jurídico del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural
Teléfono: 223605282

7.- Actuación posterior al incidente violento.

La intervención posterior, siempre debe ir encaminada a reducir al mínimo las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador o trabajadora. Otro de los objetivos que no se debe perder de vista es el de que el hecho no vuelva a ocurrir, por lo tanto, las actuaciones deben ir dirigidas a todos los implicados: víctimas, testigos e incluso agresor o agresora.

El/la responsable o responsables de la dependencia deberán recoger toda la información de los hechos, efectos, testigos y pruebas.

A su vez mediante registro notificarlo al encargado de la dependencia o a la Institución, activando el Protocolo para Agresiones.

Medidas con la Víctima

- Asistencia sanitaria necesaria.
- Atención Psicológica.
- Rehabilitación y reincorporación a su puesto de trabajo.
- Apoyo jurídico y legal.

Este protocolo tiene dos vertientes: una preventiva y otra informativa, como instrumento de referencia y apoyo a los funcionarios y funcionarias.

Dentro de la oferta formativa, se acompaña al presente protocolo un cartel que los funcionarios y funcionarias podrán exponer si lo estiman conveniente, en su puesto de trabajo o espacio donde realicen su labor o salas de atención.

Derechos y Deberes Ciudadanos

Servicio Nacional del Patrimonio Cultural

MIS DERECHOS

- > Recibir un trato igualitario, sin preferencias o discriminación de ninguna naturaleza.
- > Conocer la identidad de las autoridades y personal del Servicio, como también sus responsabilidades.
- > Acceder a los servicios que ofrece la Institución sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole.
- > Formular consultas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de acceso a la información en el marco de la normativa legal vigente, a través del formulario online dispuesto en la página institucional www.patrimoniocultural.gob.cl
- > Recibir una respuesta completa y satisfactoria en los plazos establecidos por la Ley.

MIS DEBERES

- > Tratar a los/as funcionarios/as que lo atienden con respeto, cortesía y deferencia.
- > Cuidar, conservar y no alterar los documentos, objetos, obras, exposiciones, colecciones, equipamiento e infraestructura que le proporcione nuestra Institución.
- > Cuidar y devolver oportunamente el material bibliográfico prestado desde las bibliotecas públicas.
- > Respetar las normas de la Institución, horarios de atención, disposiciones internas con respecto del uso y manejo de los bienes culturales que resguarda la Institución.

Toda agresión, violencia, amenazas como conducta generalizada se encuentra tipificado en el Código Penal.

Amenazas: Artículos 296 y siguientes del Código Penal

Lesiones corporales: Artículos 395 y siguientes del Código Penal

**Servicio Nacional
del Patrimonio
Cultural**

Ministerio de las
Culturas, las Artes
y el Patrimonio

**Anexo I
Diagrama de actuación**



