PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE MALTRATO Y ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL

DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DE TOMÉ

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
Mesa Prevención de Agresiones DISAM Tomé AFUSAM TOMÉ RAF: 88060004 PRESIDENTE /A	David Ortega Rivas Abogado Municipal	Lilian Vivanco Luengo Directora DISAM DISAM Tomé DIRECCIÓN DE SALUD MUNICIPAL DIRECTORA TOMÉ
Fecha	Fecha	Fecha

INDICE

1. Introducción.....3
2. Objetivos.....4
3. Alcance.....5
4. Responsables.....5
5. Terminología.....6
6. Principios Orientadores.....8
7. Acoso Sexual Laboral.....11
8. Maltrato Laboral.....14
9. Acoso Laboral.....16
10. Procedimiento de Denuncia.....21
11. Medidas inmediatas a implementar frente a una denuncia formal.....22
12. Procedimiento de Investigación.....23
13. Designación de Investigador o Fiscal.....26
14. Resultados y Sanciones.....27
15. Recursos de Reposición, Apelación y Reclamo de Ilegalidad.....29
16. Medidas de Prevención de Maltrato, Acoso Laboral y/o Sexual.....32
17. Anexos.....33
18. Indicador.....41
19. Referencias.....42
20. Mesa de Trabajo participante.....42
21. Distribución.....43
22. Modificación del documento.....44

1. INTRODUCCIÓN

El maltrato laboral es una forma de violencia organizacional que afecta la dignidad de las personas. Este corresponde a un fenómeno multicausal en el que influyen la cultura, la organización, la política, entre otros factores y que además es de extensa trayectoria, por lo que no es nuevo ni aislado.

El presente protocolo fue elaborado con el propósito de diseñar, implementar y aplicar, acciones de prevención y actuación frente a situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y sexual de los que se puedan ver afectados los/as trabajadores/as de la Dirección de Salud Municipal pertenecientes a la comuna de Tomé, velando por la protección y el respeto a los derechos fundamentales de las personas que se encuentran establecidos en nuestra Constitución. Se pretende lograr establecer un clima organizacional sano, de buena convivencia y diario vivir, dentro de todos los equipos de trabajo de la Dirección de Salud Municipal de Tomé. Por lo anterior, es necesario sustentar este documento en el marco legal establecido en la Constitución Chilena vigente, definiendo las acciones a seguir.

Desde el año 2005 se ha estado trabajando en un marco legal que regule lo anteriormente señalado; iniciando con la ley N° 20.005, que Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual. En el año 2012 se promulga la ley N° 20.607, la que modifica el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de Acoso Laboral.

Apoyando lo anterior, lo promovido en el año 2015, en el "Instructivo Presidencial Sobre Buenas Prácticas Laborales en el Desarrollo de Personas en el Estado" y después en el año 2018 en el "Instructivo Presidencial Sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual".

Así, se hace necesario establecer un protocolo que defina el procedimiento que permite a todas las personas de la institución identificar conductas que atentan a la

dignidad, entregar orientaciones y especificaciones técnicas propias de un proceso de denuncia e investigación y también, detectar y mitigar factores de riesgo en el ambiente laboral, con el fin de prevenir la ocurrencia de este tipo de situaciones.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Promover un cambio cultural, estableciendo un compromiso de todas y todos los integrantes de la organización, para generar un ambiente laboral basado en el respeto, buen trato, protección de los derechos fundamentales y de la dignidad de los trabajadores y trabajadoras, protocolizando un procedimiento de respuesta, frente a situaciones de maltrato laboral, acoso laboral, y acoso sexual en la Dirección de Salud Municipal de la comuna de Tomé.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Comprometer el desarrollo de acciones para generar ambientes laborales sanos basados en el respeto mutuo, buen trato y protección de los derechos fundamentales.
- Prevenir conductas constitutivas de menoscabo y que atenten en contra de la dignidad de las personas, y de igual modo sancionar a quienes ejecuten este tipo de acción.
- Proporcionar un protocolo de acción, mediante el cual, la DISAM de Tomé, enfrente situaciones de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual laboral, entre sus trabajadores y trabajadoras, y de igual modo sancionar a quienes ejecuten este tipo de acción.

- Socializar el protocolo de acción a todos los trabajadores/as de la DISAM Tomé, a través de Directivos del Centro y AFUSAM.

3. ALCANCE

Las normas contenidas en este documento o protocolo van dirigidas a todos los trabajadores y trabajadoras, pertenecientes a unidades y establecimientos dependientes de la Dirección de Salud Municipal de Tomé.

4. RESPONSABLES

De ejecutar: El Director(a) del establecimiento dependiente de la DISAM Tomé donde ocurra la situación de maltrato, acoso laboral o sexual, jefaturas directas y los trabajadores(as) dependientes de la Dirección de Salud Municipal de Tomé.

De supervisar:

- Director de cada Centro de Salud.
- Jefe(a) Área Administrativa de cada Centro de Salud
- Comité Paritario de Higiene y Seguridad.
- Subdirección DISAM – Prevencionista de Riesgo.
- Jefe de Personal – Psicólogo Organizacional.
- AFUSAM.

5. TERMINOLOGÍA

- **Acoso Laboral:** Acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión y hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro y otros trabajadores, por cualquier medio, que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato, humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Acoso Sexual:** El que una persona realice de forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quién los recibe y que amenazan o perjudican su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.
- **Agresión:** Cualquier acto cuyo objetivo es la intención de hacer daño u ofender a alguien, mediante distintos recursos.
- **Agresión física:** Todo tipo de contacto físico que realice el agresor hacia el trabajador/a, cuyo fin sea causar un daño físico en el afectado y que se produzca dentro de la jornada ordinaria y/o sobretiempo laboral.
- **Agresión verbal:** Comportamiento violento o destructivo que se presenta generalmente a través de insultos, gritos, alusiones a condiciones físicas, cuestionamiento de su idoneidad moral, capacidad laboral o comentarios hirientes con el fin de ofender.
- **Amenaza:** Promesa de recurrir a la fuerza física o al poder (es decir, la fuerza psicológica), que produce miedo al daño físico, sexual, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.
- **CECOSF:** Centro Comunitario de Salud Familiar.
- **CESFAM:** Centro de Salud Familiar.

- **Conflictos Laborales:** Los conflictos pueden definirse como una tensión resultante de diferencias de aspiraciones, intereses, valores, metas u opiniones entre dos o más personas o grupos. Los conflictos pueden tener distintas fuentes: roles, de poder, interpersonales, de objetivos, de cultura, de información, de distribución y todos ellos, pueden desarrollarse en el ámbito laboral.
- **Denunciante:** Persona (víctima o un tercero) que pone en conocimiento el hecho.
- **Denunciado/a:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- **Difamación:** Acusación moral de un hecho falso, determinado o indeterminado, que cause o pueda causar en el funcionario o colaborador una afectación en su honor, dignidad o reputación, ya sea de palabra o por escrito.
- **DISAM:** Dirección de Salud Municipal.
- **Incidente:** Cualquier actitud que conlleve abuso verbal, físico o sexual, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataques físicos intencionados o amenazas verbales cometidos por cualquier trabajador/a en el cumplimiento de sus funciones y causando un daño en la integridad física y/o psicológica en la persona.
- **Maltrato Laboral:** Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la dignidad o integridad física o psicológica de una persona, poniendo en peligro su estabilidad laboral y las condiciones adecuadas de empleo o degradando el clima laboral.
- **OIRS:** Oficina de informaciones, reclamos y sugerencias.
- **SAPU:** Servicio de Atención Primaria de Urgencia.
- **SAR:** Servicio de Alta Resolutividad.

- **SUR:** Servicio de Urgencia Rural.
- **Trabajador/a:** Cualquier persona que desempeñe labores en los dispositivos de salud bajo administración DISAM, independiente de su calidad contractual.
- **Víctima:** Persona en quién recae la acción de maltrato y acoso laboral y/o sexual comprobado.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES

El proceso de investigación, tendrá su base en los siguientes principios básicos:

Dignidad e integralidad de las personas: El procedimiento tiene por finalidad proteger la dignidad de las personas, por lo que la aplicación de cualquier medida y desarrollo de algún trámite, diligencia o comunicación, deberá procurar no afectar la dignidad de ninguna de las personas involucradas en el mismo. La víctima, denunciante, denunciado o denunciada, testigos, y responsables de aplicar el procedimiento, no pueden ser objeto de malos tratos de ningún tipo, estando prohibido efectuar actos intimidatorios, de hostigamiento, de interferencia o amenaza; con la finalidad de incidir en el resultado de la investigación.

Debido Proceso: Se debe entender que cada proceso de investigación recoge los principios del debido proceso legal, esto es, derecho a defensa, bilateralidad, presunción de inocencia, preexistencia del órgano que conoce de la denuncia. Lo anterior conforme lo establece el Art 19, n°3 de la Constitución Política de la República y supletoriamente lo establecido en la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que regulan los actos de los órganos de la administración del Estado.

Presunción de inocencia: Ninguna persona será considerada culpable ni tratada como tal, en tanto no fuere condenada por sentencia firme. (Art. 4 CPP).

Confidencialidad: El proceso de denuncia e investigación incorpora como base fundamental, el secreto profesional de quien asume la responsabilidad de constituirse como la persona encargada del procedimiento. En dicho proceso se prohíbe difundir información o hacer cualquier tipo de comentario, que tenga relación con alguna de las etapas que contempla el procedimiento. Permitiendo con esto resguardar la dignidad y la integridad de ambas partes y de quienes participen de la investigación.

Enfoque de Género: Todos los procedimientos y medidas estipuladas en este protocolo se implementarán con una perspectiva de género, garantizando que se reconozcan y aborden las particularidades, y desafíos de hombres, mujeres y las distintas identidades de género en el contexto laboral en la búsqueda de resultados justos y un trato equivalente.

Imparcialidad: La(s) persona(s) encargada(s) de acoger, canalizar las denuncias y realizar las investigaciones, debe tener las condiciones y habilidades idóneas, para tener una visión objetiva de los procesos, sin sesgos ni conducta estigmatizadora para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación sea por género, orientación sexual, religión, origen étnico, situación de discapacidad, calidad contractual, antigüedad laboral, categoría y/o estamentos, u otras de similar naturaleza.

Igualdad de Género: Entendida como igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de todas las personas, que se garantizan a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a los derechos, los beneficios y las oportunidades.

Probidad Administrativa: Consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular.

Celeridad: La investigación sobre la temática objeto del protocolo deberá ajustarse a los plazos establecidos en el Estatuto Administrativo para funcionarios Municipales y demás normas pertinentes en tiempo y forma. Evitando trámites y diligencias innecesarias.

Colaboración: Es deber de cada funcionario y funcionaria que se desempeñe en la DISAM Tomé, colaborar con la investigación, cuando manejen antecedentes e información fidedigna, que pudiese contribuir al término del proceso de investigación.

Responsabilidad: Cada persona que efectúe la denuncia, debe tener presente la magnitud de la acusación. Por consiguiente, debe ser realizada con la responsabilidad que corresponde, puesto que una acusación falsa, también es objeto de medidas disciplinarias, sin perjuicio de las acciones legales que sean procedentes.

Idoneidad: La persona a cargo de investigar una denuncia por Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual Laboral, debe contar con los conocimientos, las habilidades y capacidades propias, que le permitan realizar una investigación idónea.

7. ACOSO SEXUAL LABORAL

La Ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, tipifica y sanciona el acoso sexual y expresa en su definición que las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ellas, entre otras conductas, el acoso sexual, entendiéndose por tal "el que una persona realice en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual, no consentidos por quien los recibe y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo."

Clasificación del Acoso Sexual:

- ***Acoso Vertical o de Chantaje:*** Cualquier trabajador/a, que se encuentre en una situación de subordinación respecto al sujeto que genera este comportamiento ilícito. Se llama chantaje porque en los requerimientos sexuales viene implícita la amenaza que de no consentirlo habrá una consecuencia en la situación laboral.

- ***Acoso Horizontal o Ambiental:*** Cualquier trabajador/a, que se encuentre en una situación igualitaria respecto del sujeto que genera este comportamiento ilícito (Compañeros de trabajo). Se genera alrededor del trabajador acosado un ambiente laboral hostil, humillante u ofensivo.

Descomponiendo algunos conceptos que se desprenden de la definición de Acoso Sexual, según lo que señala la normativa, se menciona lo siguiente:

- ***Realizado por una persona:*** Significa que el acoso sexual, incluye no solo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación contraria y entre personas del mismo sexo.
  El acoso sexual puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.

- ***Por cualquier medio:*** Las conductas constitutivas de acoso no se encuentran limitadas a acercamientos o contactos físicos, sino que incluye cualquier acción del acosador sobre la víctima que pueda representar un requerimiento de carácter sexual indebido; Puede ser realizado en forma oral, gestual o física directamente.

- ***No consentido por quien lo recibe:*** Existía la discusión si el consentimiento debía ser expreso o tácito, donde primaba la voluntad expresa, pero se entendió que la víctima podía estar inhibida por su superior jerárquico aceptándose la voluntad tácita.

- ***Con Amenaza de perjuicio laboral u oportunidades en el empleo***: Se caracteriza porque el rechazo de una persona a esa conducta o su sumisión a ella es empleada explícita o implícitamente como base para una decisión que afecta al trabajo de esa persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.

  Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil o humillante para quien la sufre, incide negativamente en las relaciones laborales y en la productividad del trabajo.

Formas de Acoso Sexual

Para facilitar la identificación de las conductas del tipo Acoso Sexual, se presentan algunos ejemplos y descripciones conductuales:

- ***Comportamiento físico de naturaleza sexual (abrazos, roces con connotación sexual):*** Equivale a un contacto físico no deseado, que varía desde tocamientos innecesarios, "palmaditas", pellizcos o roces en el cuerpo de otra persona, al intento de violación y la coacción para las relaciones sexuales.

- ***Conducta verbal de naturaleza sexual (lenguaje sexual):*** Incluye insinuaciones sexuales molestas, proposiciones o presión para la actividad sexual, insistencia para una actividad social fuera del lugar de trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes, indirectas o comentarios obscenos.

- ***Comportamiento no verbal de naturaleza sexual:*** Se refiere a la exhibición de fotos abiertamente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o efectuar gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que los afectados se sientan incómodos o amenazados, afectando su situación laboral.

Comportamientos basados en el sexo que afectan la dignidad de la persona en el lugar de trabajo (correos electrónicos, proposiciones, etc., todas ellas de carácter sexual): El acoso sexual no es una tentativa para iniciar relaciones, sino más bien el uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra o ridiculiza a un empleado, o es intimidante o es físicamente abusiva, como, por ejemplo, los insultos que están relacionados con el sexo y los comentarios de este carácter, sobre el aspecto o la vestimenta y que son ofensivos. Una conducta así puede crear un ambiente de trabajo degradante para el/la acosado/a.

8. MALTRATO LABORAL

Si bien el concepto de acoso es el más utilizado y tematizado, no debemos olvidar que existe otra manifestación de violencia organizacional que no está tipificado ni existe normativa que lo sancione como tal: el maltrato laboral.

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo. El efecto de esta acción agresiva puede ser el menoscabo y humillación, causado por acciones discriminatorias u otras que vulneren sus derechos fundamentales.

Cuando hablamos de maltrato laboral nos referimos a las siguientes conductas más comunes:

- La conducta violenta es generalizada ya que no existen distinciones frente a la "víctima", sino más bien la conducta es para todos por igual, lo que podría atribuirse a problemas de habilidades interpersonales o falta de habilidades sociales. Sin embargo, no importando la causa de la conducta, tenemos que centrarnos en el daño que provoca el maltrato y lo complejo de esta acción, por tanto, la gestión que se realice para controlar, evitar y mitigar estos comportamientos serán esenciales.

- La acción es evidente, debido a que cuando nos referimos a conductas de maltrato estamos frente a acciones que no son encubiertas, vale decir, que se realizan sin importar si existen testigos, contexto ni lugar, pareciera que el agresor no quiere ocultar su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que la conducta está naturalizada en la persona, entonces no es cuestionada por quien la ejerce.

- No existe un objetivo común que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, ya que no se relaciona con desgastar a la víctima y en el último caso, que se vaya de la organización, como sucede en el caso de acoso laboral.

- Al estar frente a una acción del tipo maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo común, podemos pensar que el/la maltratador/a se encuentra de buen ánimo y no grita ni insulta a nadie, luego al

día siguiente tiene un mal momento lo que detona su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

El maltrato afecta la dignidad de las personas y al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a las personas quienes lo padecen y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas.

9. ACOSO LABORAL

Respecto al acoso laboral, la Ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012, tipifica la conducta y modifica el Código del Trabajo y el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales, sancionando las prácticas de acoso laboral, definiéndolo como un "acto contrario a la dignidad de la persona, configurado por toda conducta que constituya agresión u hostigamiento reiterados, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores, en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio que tenga como resultado para el o los afectados, su menoscabo, maltrato o humillación, o bien que amenace o perjudique su situación laboral o sus oportunidades en el empleo".

Es importante indicar que conductas ocasionales o conflictos incipientes no constituyen acoso, así como tampoco "el estrés derivado del exceso de trabajo, una amonestación del jefe directo, críticas aisladas, o bien, las jornadas de trabajo extensas o la prestación de servicios en precarias condiciones laborales no configuran supuestos de acoso".

Contrario a lo anterior, estamos frente a una conducta del tipo acoso cuando "los hostigamientos son periódicos realizados en el lugar de trabajo con la finalidad de humillar y marginar a un determinado trabajador, provocando, incluso, su renuncia,

muchas veces acompañada de daños de salud como la depresión, estrés o ansiedad, además de trastornos psicosomáticos".

Para que se configure una situación de acoso laboral, deben cumplirse al menos tres situaciones:

a) Debe tratarse de situaciones *sistemáticas y continuas* en el tiempo.
b) Los efectos deben ser claros y evidentes a nivel físico y psicológico.
c) Debe existir *diferencias de poder formal o informal* entre agresores y el o los agredidos.

No constituyen acoso:

Todas aquellas situaciones *no intencionales, ni sistemáticas* en las que el trabajador padece una situación de estrés a consecuencia de una sobrecarga de trabajo o de su relación con usuarios/as, por las malas condiciones de higiene y seguridad, condiciones laborales o de una mala gestión de trabajo.

Tipos de Acoso Laboral:

- **Acoso Laboral de tipo Vertical Ascendente:** Persona que ostenta un cargo superior se ve agredido por uno o más de sus subordinados.

- **Acoso Laboral de tipo Vertical Descendente:** Trato que da una persona que posee un nivel jerárquico superior, haciendo valer indebidamente su poder, menoscabando al trabajador/a.

- **Acoso Laboral de tipo Horizontal:** Se compone por un trabajador que se ve acosado por un compañero del mismo nivel jerárquico. Generalmente el acosador busca entorpecer el trabajo de la víctima para deteriorar su trabajo y carrera profesional.

Ejemplos de conductas de acoso laboral:

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima.
- Asignar objetos o proyectos con plazos inalcanzables.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitar áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- Modificar sin previo aviso las responsabilidades del puesto de trabajo.
- Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra la víctima, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- Criticar continuamente su trabajo, ideas, propuestas o soluciones sin motivo justificado.
- Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisión o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.

- Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiándolo.
- Ignorar y/o excluir, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia (ninguneándolo) o su no presencia física en la oficina o en las reuniones a las que asiste (como si fuera invisible).
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Animar a otros compañeros/as a participar en cualquiera de las acciones anteriores mediante la persuasión, la coacción o el abuso de autoridad.

Factores Organizacionales que favorecen el Acoso Laboral:

- Sistema de comunicación ineficaces.
- Falta de participación de los trabajadores en la toma de decisiones.
- Excesivos y sostenidos niveles de exigencia y presiones.
- Inexistencia de políticas de manejo y resolución de conflictos.
- Falta de políticas y procedimientos de sanción por acoso.
- No aplicación de sanciones en situaciones de acoso.
- Inadecuado liderazgo.
- Falta en la definición de funciones y tareas.
- Abuso de Poder y/o influencias.
- Inadecuado abordaje y resolución de conflictos laborales.

Ciberacoso Laboral:

Violencia digital o violencia virtual en el trabajo a la que también se le llama "ciberacoso laboral", es una conducta mediante la cual, generalmente, se agrede o se hostiga al trabajador, a través de mensajes de datos con contenido malintencionado, logrando que éstos se sientan humillados o maltratados en su lugar de trabajo o incluso fuera del mismo. Es muy común que se presente a través de correos electrónicos, las redes sociales, los grupos de mensajería instantánea (WhatsApp) y donde no se implementa en la organización productiva una regulación o política preventiva adecuada sobre el uso de las herramientas tecnológicas tanto dentro como fuera del trabajo.

Lo anterior se resume en la siguiente tabla comparativa:

Maltrato Laboral	**Acoso Laboral**
Es una conducta generalizada.	Es una conducta selectiva.
La acción es evidente.	La acción es silenciosa.
No tiene un objetivo específico.	Su objetivo es desgastar a la(s) víctima(s).
La agresión es esporádica.	El hostigamiento es reiterado.
Afecta la dignidad de las personas.	Afecta la dignidad de las personas.

10. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA:

10.1 La denuncia deberá formularse por escrito y firmada por el denunciante en Formulario de Denuncia de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Sexual de DISAM Tomé (Formulario MALS).

10.2 La denuncia deberá ser fundada y cumplir los siguientes requisitos:

a) Identificación, datos personales y laborales del denunciante.
b) Narración detallada de los hechos.
c) La individualización de quienes los hubieren cometido y de las personas que los hubieren presenciado o que tuvieren noticias de ellos.
d) Acompañar o mencionar los antecedentes probatorios y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible, por ejemplo, conversaciones vía whatsapp, pantallazos, audios, correos, etc.

10.3 Las denuncias serán acogidas sólo con la presentación del formulario Denuncia MALS.

10.4 Las denuncias deben ser entregadas en OIRS Funcionaria respectiva, en un sobre cerrado, dirigido a Director/a DISAM o quien subrogue, que en su exterior indique el carácter confidencial del contenido, quien reciba la denuncia deberá entregar una copia del registro de recepción al denunciante con el fin de garantizar el cumplimiento efectivo del plazo de respuesta. En el caso que el denunciante o denunciado sea el Director/a de la DISAM Tomé, se debe entregar en Oficina de Partes Municipal dirigida a la máxima autoridad edilicia de la I. Municipalidad de Tomé.

10.5 OIRS Funcionaria tendrá un plazo de 2 días hábiles para hacer llegar el documento a Director/a DISAM Tomé.

10.6 El director/a de la DISAM o quién subrogue tiene un plazo de 5 días hábiles para informar que la denuncia ha sido admitida, e instruir la decisión tomada. Si fuese necesario requerir más antecedentes se podrá ampliar el plazo en 2 días hábiles.

En caso de que el contenido de la denuncia no califique con los criterios señalados para maltrato laboral, acoso laboral (ver tabla comparativa) o acoso sexual, ésta será desestimada para el presente protocolo y derivada al director/a de su respectivo centro, para iniciar procedimiento de mediación de conflicto.

11. MEDIDAS INMEDIATAS A IMPLEMENTARSE FRENTE A UNA DENUNCIA FORMAL:

Una vez efectuada la denuncia el/la director/a DISAM implementará medidas tendientes a resguardar la integridad física y emocional de los trabajadores involucrados, pudiendo ser esta una investigación sumaria o sumario administrativo dependiendo de la gravedad de los hechos.

12. PROCEDIMIENTO DE INVESTIGACIÓN

12.1 Una vez acogida la denuncia, la máxima autoridad edilicia, designará un funcionario/a investigador y Actuario, para la apertura del procedimiento investigativo y/o disciplinario, con la finalidad de investigar los hechos denunciados, establecer las responsabilidades y proponer la sanción correspondiente a las conductas que logren ser acreditadas. En el caso de las denuncias por acoso sexual serán derivadas a fiscalía y se solicitará la instrucción inmediata de un Sumario Administrativo.

12.2 Si los hechos investigados anteriormente son constitutivos de delito, se procederá según lo dispuesto en el Artículo 175, letra f del Código Procesal Penal, que guarda relación a la denuncia obligatoria, remitiendo los antecedentes al Ministerio Público para su investigación si correspondiera.

12.3 Cuadro resumen de los plazos de investigación:

Etapa del Procedimiento	Investigación Sumaria	Sumario Administrativo
Investigación de los hechos	5 días hábiles para investigar por parte de funcionario designado	Regla general: 20 días hábiles para investigar **Excepción:** Ampliación del plazo por existir diligencias pendientes decretadas

		oportunamente y no realizadas por fuerza mayor, podrá ampliarse hasta sumar como máximo 60 días. No quiere decir que son 60 día más, si no que 60 días en total contando los 20 días hábiles.
Formular cargos o sobreseer	No hay indicación de plazo	3 días hábiles desde el término de la investigación En caso que fiscal propusiera sobreseer y director rechaza propuesta, se dispondrá 5 días hábiles.

Notificación de cargos y defensa del inculpado	2 días hábiles desde que lo notifican y 3 días para rendir prueba.	5 días para presentar descargos y defensas y solicitar o presentar pruebas. Podrá prorrogarse por otros 5 días hábiles en casos calificados siempre que se haya solicitado antes del vencimiento del plazo. Si se solicitare por el inculpado rendir prueba, el fiscal señalará plazo que no podrá exceder 20 días hábiles.
Dictamen del fiscal (propuesta de absolución o sanción) en Sumario Administrativo / Informe de investigador en Investigación Sumaria	2 días hábiles.	Contestados los cargos o terminado el periodo de prueba, el fiscal debe emitir dictamen dentro de 5 días hábiles.
Decreto del Director aplicando la sanción o absolviendo	2 días hábiles.	5 días hábiles desde que se emite el dictamen del fiscal y se elevan los antecedentes (podrán establecerse nuevos

		plazos si se ordena nueva prueba)
Reposición frente al decreto/resolución que aplica sanción (para la persona a quien se le aplica)	2 días hábiles.	5 días hábiles para reponer y 5 días hábiles para ser contestado.
Si se acoge reposición	2 días hábiles.	5 días para el nuevo decreto.

13. DESIGNACIÓN DE INVESTIGADOR O FISCAL

13.1 Director/a designará un funcionario/a investigador, quién debe poseer una mayor jerarquía dentro de la organización que la del o los investigados, con conocimiento de la normativa específica relacionada con maltrato, acoso laboral y acoso sexual.

13.2 En caso de Sumario Administrativo designado el Fiscal por la máxima autoridad edilicia y aceptado el cargo como fiscal, éste procederá a designar a un Actuario, que le servirá como ministro de fe.

13.3 El desempeño de las funciones de fiscal o actuario constituye un deber funcionario del que no es posible excusarse sin causa legal. Estas causas son:

a) Tener interés directo o indirecto en los hechos que se investigan.
b) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con cualquiera de los involucrados.
c) Tener parentesco de consanguinidad hasta cuarto grado o de afinidad hasta segundo grado, inclusive, o de adopción de uno de los implicados o reclamantes.

Otros a definir caso a caso en función a lo manifestado por las partes.

13.4 El fiscal, el actuario y los testigos deberán firmar una declaración jurada simple de confidencialidad.

14. RESULTADOS Y SANCIONES

14.1 Una vez finalizado el acto administrativo, el investigador o fiscal hará entrega de los resultados a la jefatura que lo solicitó. En un plazo no superior a las 48 horas la jefatura deberá notificar al funcionario del resultado y de las posibles sanciones que se llevarán a cabo. En el caso de tratarse de una Investigación Sumaria, dependiendo de la gravedad de los hechos se podrá instruir Sumario Administrativo.
Referente a las sanciones, estas se encuentran establecidas en la ley N°18.883:

Artículo 120.- Los funcionarios podrán ser objeto de las siguientes medidas disciplinarias:

a) Censura;

b) Multa;

c) Suspensión del empleo desde treinta días a tres meses, y

d) Destitución. (sólo como resultado de un Sumario Administrativo)

Las medidas disciplinarias se aplicarán tomando en cuenta la gravedad de la falta cometida y las circunstancias atenuantes o agravantes que arroje el mérito de los antecedentes.

Artículo 121.- La censura consiste en la reprensión por escrito que se hace al funcionario, de la cual se dejará constancia en su hoja de vida, mediante una anotación de demérito de dos puntos en el factor de calificación correspondiente.

Artículo 122.- La multa consiste en la privación de un porcentaje de la remuneración mensual, la que no podrá ser inferior a un cinco por ciento ni superior a un veinte por ciento de ésta. El funcionario en todo caso mantendrá su obligación de servir el cargo. Se dejará constancia en la hoja de vida del funcionario de la multa impuesta, mediante una anotación de demérito en el factor de calificación correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala:

a) Si la multa no excede del diez por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de dos puntos;

b) Si la multa es superior al diez por ciento y no excede del quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de tres puntos, y

c) Si la multa es superior al quince por ciento de la remuneración mensual, la anotación será de cuatro puntos.

Artículo 122 A.- La suspensión consiste en la privación temporal del empleo con goce de un cincuenta a un setenta por ciento de las remuneraciones y sin poder hacer uso de los derechos y prerrogativas inherentes al cargo.

Se dejará constancia de ella en la hoja de vida del funcionario mediante una anotación de demérito de seis puntos en el factor correspondiente.

En la eventualidad de constatarse que una denuncia sea manifiestamente infundada, maliciosamente falsa o realizada con la sola intención de perjudicar al denunciado o denunciada, serán aplicables las disposiciones contempladas en los procedimientos investigativos establecidos en la actual normativa, a fin de determinar las eventuales responsabilidades de las personas que resulten involucradas y aplicar las medidas disciplinarias que correspondan por falta de probidad administrativa al denunciante.

15. RECURSOS DE REPOSICIÓN, APELACIÓN Y RECLAMO DE ILEGALIDAD

15.1. En contra del decreto que ordene la aplicación de una medida disciplinaria, procederá el recurso de reposición. El recurso deberá ser fundado e interponerse en el plazo de cinco días, contado desde la notificación, y deberá ser fallado dentro de los cinco días siguientes.

15.2. Cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afectaren los derechos funcionarios. Éstos tendrán un plazo de diez días hábiles, contado desde que tuvieren conocimiento de la situación, resolución o actuación que dio lugar al vicio de que se reclama.

El funcionario tendrá derecho a apelar a las sanciones hasta 5 días hábiles según la ley N° 18.834, art. 135.b del estatuto administrativo, considerándose la presentación de pruebas. Y deberá ser fallado dentro de los 5 días hábiles siguientes.

En caso de que el funcionario estime realizar apelación a contraloría dispondrá de 10 días hábiles después de la notificación.

Si se solicitare por el inculpado rendir pruebas, el fiscal señalará el plazo que no podrá exceder los 20 días.

Lo anterior resumido en el siguiente cuadro comparativo.

	Reposición	**Apelación**	**Reclamo de llegalidad**
En qué consiste	Recursos que proceden en contra del decreto que ordene la aplicación de una medida disciplinaria. Deberán ser fundados (esto significa que deben darse los argumentos) e interponerse en el plazo de cinco días	Es un recurso que procede en contra del decreto que ordene la aplicación de una medida disciplinaria. Debe ser fundado, y se suele apelar en subsidio de la reposición. Es decir, si la misma autoridad que decretó la	No es un recurso, tampoco una apelación. Es un reclamo cuando se hubieren producido vicios de legalidad que afectaren los derechos funcionarios. Éstos tendrán un plazo de diez días hábiles, contado desde que tuvieren conocimiento de la situación, resolución o

	hábiles, contado desde la notificación tratándose de sumarios administrativos y de dos días tratándose de investigaciones sumarias, y deberán ser fallados dentro de los cinco días siguientes.	resolución no acoge la reposición, se tramita la apelación ante el superior jerárquico de la autoridad que decretó.	actuación que dio lugar al vicio de que se reclama.
Ante quien se interpone	Ante la misma autoridad que dictó el decreto.	La apelación se interpone de forma subsidiaria ante el superior jerárquico de la autoridad que hizo el decreto aplicando la medida disciplinaria.	Ante Contraloría

Comentario 1: Tratándose de servicios descentralizados como las Municipalidades, que gozan de autonomía, y que no tienen superior jerárquico al Alcalde no procede la Apelación porque no se cumple con uno de los requisitos de la Apelación, es decir, que exista superior jerárquico.

Comentario 2: También es posible presentar un recurso de protección ante la Corte de Apelaciones, si se considera que la resolución o alguna etapa del procedimiento se considera que por ese acto se afecta o amenaza algún derecho fundamental protegido por la constitución, en ese caso, podrá presentarse el recurso de protección, en el plazo de 30 días corridos contados desde que ocurre el acto o amenaza que motiva el recurso o desde que se tuvo conocimiento de dicho acto o amenaza. El recurso de protección se puede presentar con o sin el patrocinio de un abogado.

16. MEDIDAS DE PREVENCIÓN DE MALTRATO, ACOSO LABORAL Y/O SEXUAL:

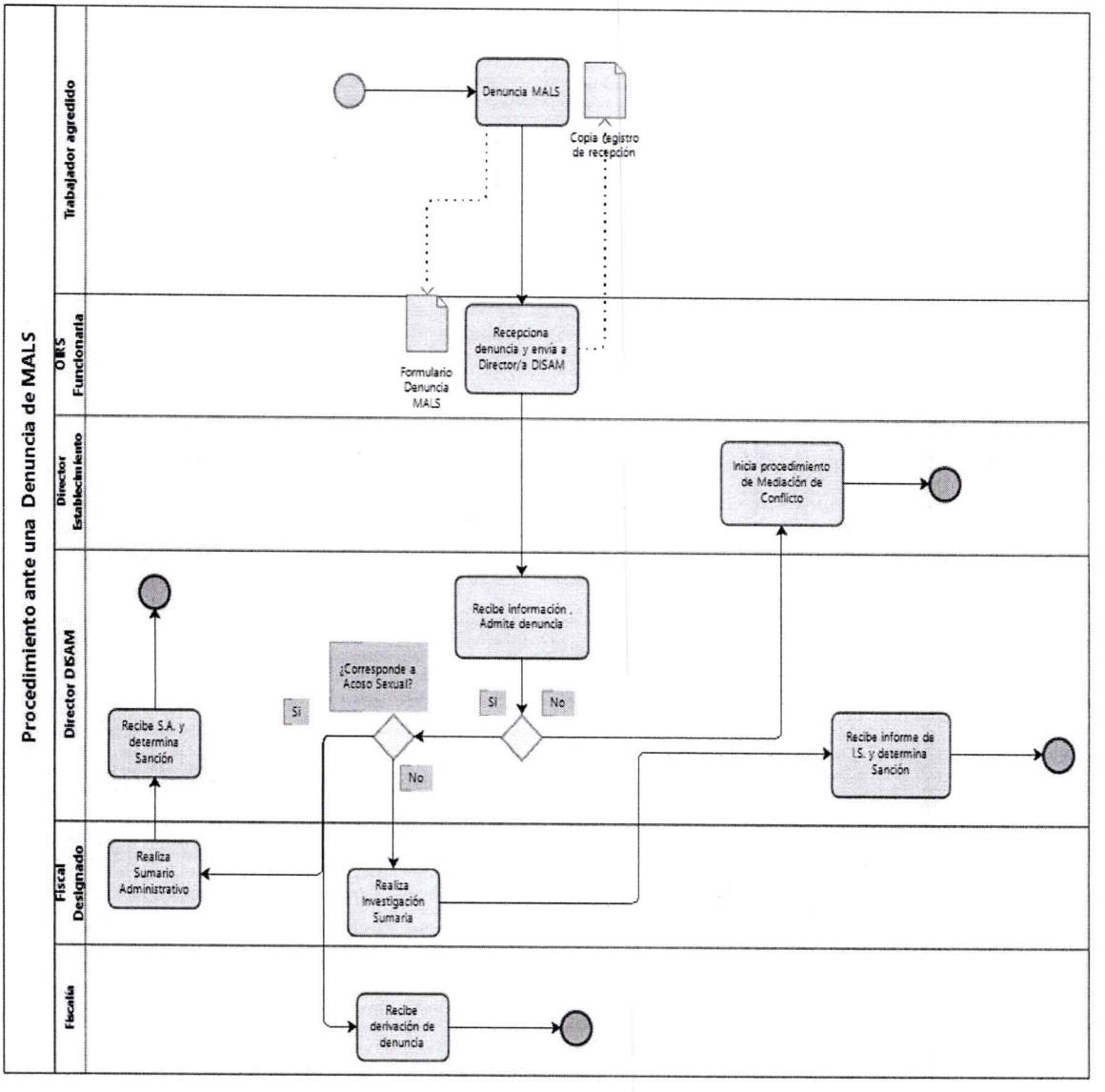
Para lograr exitosamente la protección de los derechos de las personas se hace imprescindible propiciar un cambio cultural a través de distintas acciones de prevención:

a) Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de las personas.
b) Capacitar a los trabajadores(as) sobre el tema, entregando herramientas necesarias para su abordaje.
c) Realizar acciones de difusión, sensibilización y formación en estos temas, partiendo desde la inducción de los trabajadores/as.
d) Asegurar que los trabajadores/as tomen conocimiento de la existencia del presente protocolo.

Impulsar y apoyar campañas en contra del maltrato y violencia dentro de los espacios laborales.

17. ANEXOS

17.1 Flujograma 1: Abordaje Denuncia MALS.



17.2 Formulario de Denuncia MALS.

CAPITAL TURÍSTICA DEL BÍO BÍO

FORMULARIO DE DENUNCIA MALS

1. INDIQUE TIPO DE CONDUCTA DENUNCIADA. *(Marque con una "X")*

Acoso Sexual	Acoso Laboral	Maltrato Laboral

2. IDENTIFICACIÓN DEL AFECTADO/A – DENUNCIADO/A – DENUNCIANTE.

Datos del AFECTADO/A:

Nombre completo	
Rut	
Cargo o labor que desempeña	
Unidad donde trabaja	
Teléfono de contacto	
Correo electrónico	

Datos del DENUNCIADO/A (1):

Nombre completo		
Cargo o labor que desempeña		
Unidad donde trabaja		
Posición laboral respecto del afectado/a (marque con una "x")	Jefatura directa	
	Cargo superior al jefe directo	
	No es jefe ni cargo superior	
	Cargo inferior	

Datos del DENUNCIANTE (*sólo rellenar en el caso que el denunciante no sea el afectado*).

Nombre completo	
Cargo o labor que desempeña	
Unidad donde trabaja	
Correo electrónico	

CAPITAL TURÍSTICA DEL BÍO BÍO

3. NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS:

Describa la o las conductas manifestadas por la presunta persona acosadora, que avalarían la denuncia (*señalar nombres, lugares, fechas, tiempo desde el cual es afectado por el acto denunciado y otros detalles que complementen la denuncia*). Al relatar los hechos, utilice un orden cronológico. Mencione y acompañe, cuando sea posible, las pruebas que le sirvan de fundamento. (*Si desea relatar los hechos en hoja adjunta*).

4. FIRMA DEL DENUNCIANTE O AFECTADO.

Nombre Completo	Firma	Fecha de la denuncia.

17.3 MARCO NORMATIVO

Constitución Política de la República de Chile:

Artículo 1°. – Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

Artículo 5 inc. 2°. - Ninguna magistratura, ninguna persona ni grupo de personas pueden atribuirse, ni aun a pretexto de circunstancias extraordinarias, otra autoridad o derechos que los que expresamente se les hayan conferido en virtud de la Constitución o las leyes.

Artículo 6°. – Los órganos del Estado deben someter su acción a la Constitución y a las normas dictadas conforme a ella, y garantizar el orden institucional de la República.

Artículo 8°. – El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones.

Artículo 19°

N°1: Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas.

N°2: La igualdad ante la ley. En Chile no hay persona ni grupos privilegiados. En Chile no hay esclavos y el que pise su territorio queda libre. Hombres y mujeres son iguales ante la ley. Ni la ley ni autoridad alguna podrán establecer diferencias arbitrarias;

N°3: La igual protección de la ley en el ejercicio de sus derechos.

N°4: El respeto y protección a la vida privada y a la honra de la persona y su familia y, asimismo, y la protección de sus datos personales.

N°6°: La libertad de conciencia, la manifestación de todas las creencias y el ejercicio libre de todos los cultos que no se opongan a la moral, a las buenas costumbres o al orden público.

Artículo 20°. – Establece el recurso de protección, como mecanismo de resguardo de la garantía constitucional contempla en el artículo 19 número 1 frente a cualquier privación, perturbación o amenaza en su legítimo ejercicio.

DFL Nº29 del año 2004 del Ministerio de Hacienda que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.834 sobre Estatuto Administrativo
Artículo 61 letra g, que instruye el Principio de probidad administrativa, es decir, la obligación de observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular, ya que las conductas constitutivas de acoso representan una infracción a este principio.

Artículo 64 letra c, Serán obligaciones especiales de las autoridades y jefaturas las siguientes: c) Desempeñar sus funciones con ecuanimidad y de acuerdo a instrucciones claras y objetivas de general aplicación, velando permanentemente para que las condiciones de trabajo permitan una actuación eficiente de los funcionarios.

Artículo 84 letra l, Realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios. Se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual, entendido según los términos del artículo 2º, inciso segundo, del Código del Trabajo, y la discriminación arbitraria, según la define el artículo 2º de la ley que establece medidas contra la discriminación, y **Letra m,** Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2º del Código del Trabajo.

Artículos 119 a 144.

Ley N°18.883, sobre Estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales

Artículo 58, letra g: "Observar estrictamente el principio de la probidad administrativa regulado por la ley N°18.575 y demás disposiciones especiales".

Artículo 82, letra l: "Prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual".

Artículo 82, letra m: "Realizar todo acto calificado como acoso laboral".

DFL 1-19653 fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Artículo 52.- Las autoridades de la Administración del Estado, cualquiera que sea la denominación con que las designen la Constitución y las leyes, y los funcionarios de la Administración Pública, sean de planta o a contrata, deberán dar estricto cumplimiento al principio de la probidad administrativa.

El principio de la probidad administrativa consiste en observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular.

Su inobservancia acarreará las responsabilidades y sanciones que determinen la Constitución, las leyes y el párrafo 4º de este Título, en su caso.

Artículo 53.- El interés general exige el empleo de medios idóneos de diagnóstico, decisión y control, para concretar, dentro del orden jurídico, una gestión eficiente y

eficaz. Se expresa en el recto y correcto ejercicio del poder público por parte de las autoridades administrativas; en lo razonable e imparcial de sus decisiones; en la rectitud de ejecución de las normas, planes, programas y acciones; en la integridad ética y profesional de la administración de los recursos públicos que se gestionan; en la expedición en el cumplimiento de sus funciones legales, y en el acceso ciudadano a la información administrativa, en conformidad a la ley.

Ley N°20.607 (08/08/2012): Tipifica el acoso laboral
Modifica el Estatuto Administrativo y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

Artículo N°84, que establece prohibiciones a los funcionarios, contempla un nuevo numeral incorporado por la ley 20.607, la letra:
m) Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo."

Ley N° 19.882: Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica.

Ley 19.880, Art 4: El procedimiento administrativo estará sometido a los principios de escrituración, gratuidad, celeridad, conclusivo, economía procedimental, contradictoriedad, imparcialidad, abstención, no formalización, inexcusabilidad, impugnabilidad, transparencia y publicidad.

Ley 18.695, Art 6: La gestión municipal contará, a lo menos, con los siguientes instrumentos: d) La política de recursos humanos.

Ley N°20.609: que establece medidas contra la discriminación, la cual mediante su art. 15 introdujo modificaciones en los artículos 84 letra l) y 125 letra b) del Estatuto Administrativo. Es así que, serán consideradas discriminaciones arbitrarias las distinciones, exclusiones o restricciones que carezcan de justificación razonable, efectuada para estos efectos dentro del ámbito laboral, en particular cuando se funden en motivos tales como la raza o etnia, la nacionalidad, la situación socioeconómica, el idioma, la ideología u opinión política, la religión o creencia, la sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, el estado civil, la edad, la filiación, la apariencia personal y la enfermedad o discapacidad, las que no podrán invocarse, en ningún caso, para justificar, validar o exculpar situaciones o conductas contrarias a las leyes o al orden público, en especial en el ámbito administrativo. No obstante, se considerarán razonables las distinciones, exclusiones o restricciones que se encuentren justificadas en el ejercicio legítimo de otro derecho fundamental o en norma administrativa expresa.

18. INDICADOR

Título	% de formularios de Denuncia que cumplen con respuesta dentro de los plazos establecidos.
Descripción / Justificación	Cuantificar el número de solicitudes generadas desde los trabajadores / Medir el Cumplimiento de plazos de respuesta a formularios de denuncia MALS.
Tipo de indicador	Resultado.
Dimensión	OIRS Funcionaria / Subdirección.
Fórmula	N° de formularios de Denuncia respondidos dentro del plazo establecido x 100/ N° total de formularios de Denuncia recibidos en el mismo período.
Establecimientos	Todos los Establecimientos dependientes de la DISAM Tomé.
Umbral	90% (no incluye plazos de respuesta establecidos para sumario administrativo)
Fuente de datos	Formulario de Denuncia MALS.
Muestreo recomendado	100%
Periodicidad	Semestral
Áreas de aplicación	Todos los Establecimientos dependientes de la DISAM Tomé.
Responsables	OIRS Funcionaria. Subdirección

19.REFERENCIAS

- Norma Confección de Documentos DISAM Tomé.
- Ley N° 18.883, Sobre estatuto Administrativo para Funcionarios Municipales.
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 20.607, Tipifica el acoso laboral.
- Ley N° 19.882, Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos.

20. MESA DE TRABAJO PARTICIPANTE:

- Lilian Vivanco, Directora DISAM.
- Rosa Pesantes, Subdirectora DISAM.
- Augusto Espinoza, Jefe de Personal.
- Sandra González, Ex Directora DISAM.
- Romina Faletto, Ex Subdirectora DISAM.
- Rodrigo Rivas, Psicólogo Organizacional DISAM.
- Camilo Araneda, Prevencionista de Riesgos DISAM.
- Maricel Placencia, Directora CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Olivia Muñoz, Ex Directora CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Matías Osorio, Ex Jefe Área Administrativa CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Claudia Acevedo, Pdte. Comité Paritario CESFAM Dr. Alberto Reyes.
- Valeria Torres, Directora CESFAM Dichato.
- María José Torres, Ex Directora CESFAM Dichato.
- Jorge Esquivel, Jefe Área Administrativa CESFAM Dichato.
- César Cuevas, Pdte. Comité Paritario CESFAM Dichato.
- Yerko Salazar, Director CESFAM Bellavista.
- Carolina Landaur, Jefe Área Administrativa CESFAM Bellavista.

- Jaime Vergara, Pdte. Comité Paritario CESFAM Bellavista.
- Belén Esparza, Coordinadora Salud Funcionaria DISAM.
- Danny Castillo, Pdte. Comité Paritario Administración.
- Yusset Puentes, Pdta. AFUSAM.
- Mariela Aburto, AFUSAM.
- Claudio Retamal, AFUSAM
- Adriana Ávila, AFUSAM.

21. DISTRIBUCIÓN

- Director/a DISAM Tomé.
- Subdirección DISAM Tomé.
- Encargada Calidad DISAM Tomé.
- Jefes Unidad de Personal DISAM Tomé.
- Jefe Unidad de Finanzas DISAM Tomé.
- Directores de CESFAM.
- Jefes de Área Administrativa CESFAM.
- Coordinadores de Sectores.
- Coordinadores de CECOSF.
- Encargados OIRS Establecimientos.
- Encargados Calidad de Establecimientos.
- Prevencionista de Riesgos.
- AFUSAM Tomé.
- Comité Paritario.
- Encargados de Postas.
- Encargados de Urgencias.

22 MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO:

COD	Fecha de Vigencia	Fecha vigencia anterior	Puntos a modificar	Descripción Breve