



**Chile**  
en marcha



Departamento Administrativo  
Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas  
FGC/JLE/POV/LSF  
**E861/2019**

**APRUEBA NUEVA VERSIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL PARA EL PERSONAL DE LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA.**

**SANTIAGO, 02 OCTUBRE 2019**

**EXENTA Nº 388**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en los artículos 3 y 12 del D.F.L. Nº 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Instructivo Presidencial Nº 001, de 26 de enero de 2015, que instruye sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado; el Instructivo Presidencial Nº 006, de 23 de mayo de 2018, que instruye sobre la Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado; el Decreto Supremo Nº 415, de 2018, del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta Nº 116, de 29 de abril de 2016, de la Subsecretaría de Hacienda; la Resolución Exenta Nº 400, de 30 de diciembre de 2016, de la Subsecretaría de Hacienda, que aprueba la Política de Desarrollo de Personas de la Subsecretaría de Hacienda; el Título VII "Ambientes Laborales y Calidad de Vida Laboral" de la Resolución Nº 1, de 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que aprueba las Normas de Aplicación General en Materias de Gestión y Desarrollo de Personas; la Resolución Exenta Nº 533, de 13 de diciembre de 2018, de la Subsecretaría de Hacienda; la Resolución Exenta Nº 41, de 30 de enero de 2019, de la Subsecretaría de Hacienda; y, la Resolución Nº 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, la Subsecretaría de Hacienda cuenta con un Manual sobre denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para su personal, aprobado por la Resolución Exenta Nº 116, de 2016, y actualizado mediante Resolución Exenta Nº 41, de 2019, ambas de esta Subsecretaría, cuyos contenidos y criterios están orientados en la igualdad de oportunidades, la prevención y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual para las personas que integran los equipos de trabajo de la Subsecretaría de Hacienda.

2. Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Instructivo Presidencial Nº 006, de 23 de mayo de 2018, y en la jornada de trabajo realizada el jueves 23 de mayo de 2019, en dependencias de la Dirección Nacional del Servicio Civil en conjunto con profesionales del área técnica del Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, se recibió retroalimentación sobre el Manual vigente, el cual es necesario actualizar.

**RESUELVO:**

**1.- APRUÉBASE** la nueva versión del Manual de Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual para el personal de la Subsecretaría de Hacienda, cuyo texto se inserta a continuación:



MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL PARA EL PERSONAL DE LA SUBSECRETARÍA DE HACIENDA.

TABLA DE CONTENIDOS

1. OBJETIVOS
2. ALCANCE O COBERTURA
3. LINEAMIENTOS
4. MARCO NORMATIVO
5. CONCEPTOS - DEFINICIONES
6. PRINCIPIOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO
7. RESPONSABILIDADES – ACTORES CLAVES
8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
9. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO
10. ANEXOS FORMULARIOS





## 1. OBJETIVO

Propiciar el buen trato laboral en la Subsecretaría de Hacienda y generar ambientes laborales basados en el respeto, la igualdad de oportunidades y la protección de derechos fundamentales, evitando todo tipo de prácticas abusivas que conlleven a una situación de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.

## 2. ALCANCE O COBERTURA

Con el objeto de garantizar el buen trato, prevenir y sancionar el maltrato, el acoso laboral y el acoso sexual, la Subsecretaría de Hacienda<sup>1</sup> ha elaborado el presente documento que aplica para todos los funcionarios de la dotación, esto es, para el personal de planta, a contrata y a honorarios. Este manual también será aplicado en casos de estudiantes en práctica (profesionales, técnicos y secundarios), pasantes, y personal de empresas contratadas por la Subsecretaría, como, por ejemplo, personal de aseo y seguridad, entre otros.

El presente documento contiene los conceptos fundamentales, etapas, actores relevantes y responsabilidades para abordar las denuncias de maltrato, acoso laboral y/o acoso sexual.

## 3. LINEAMIENTOS

Dadas las indicaciones del Instructivo Presidencial N° 006, de 23 de mayo de 2018, sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Servicios de la Administración del Estado, se hace imprescindible propiciar un cambio cultural a través de distintas acciones de prevención.

Lo anterior se traduce en:

- a. Elaborar y desarrollar planes anuales de prevención del maltrato, acoso laboral y acoso sexual.
- b. Promover el buen trato, ambientes laborales saludables y de respeto a la dignidad de las personas.
- c. Realizar acciones de difusión, sensibilización y formación en estos temas.
- d. Incluir estas temáticas en los instrumentos y sistemas de gestión y desarrollo de personas, como por ejemplo, Códigos de Conducta, Planes Anuales de Capacitación y en los procesos de Inducción.
- e. Monitorear y reportar el cumplimiento de estas medidas a la Dirección Nacional del Servicio Civil, la que informará al Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género y a la Contraloría General de la República.
- f. Generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción de un procedimiento de denuncia de conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual. Para lo anterior, se deberá recurrir a distintos canales de comunicación interna para garantizar su máxima difusión, asegurando el acceso y la disposición de los canales de denuncia.
- g. Desarrollar e implementar acciones de formación y planes de capacitación para los actores relevantes del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y acoso sexual. Lo anterior también se deberá llevar a cabo para todo el personal de los Servicios, en lo que respecta a las directrices y procedimientos relacionados al maltrato, acoso laboral, acoso sexual y enfoque de género.

## 4. MARCO NORMATIVO

- a. Constitución Política de la República de Chile, artículo 19, N° 1, que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- b. Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, artículo 52, que instruye el Principio de probidad administrativa, que 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.

---

<sup>1</sup> Incluye Programa SICEX; Programa de Modernización del Estado y Pensiones; Facilitación de Comercio; Exportación de Servicios; y, la Unidad Administradora de los Tribunales Tributarios y Aduaneros.





- c. Ley N° 20.005, que Tipifica y Sanciona el Acoso Sexual, e incorpora esta preceptiva para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- d. Ley N° 18.834, que aprueba el Estatuto Administrativo, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por el D.F.L. N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, modificado en lo pertinente por la Ley N° 20.005, ya individualizada, que introduce la letra l) al artículo 84, que prohíbe a los funcionarios realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, señalando como una acción de este tipo el acoso sexual, en los términos del inciso segundo, del artículo 2 del Código del Trabajo.
- e. Código del Trabajo, modificado por la Ley N° 20.607, que Sanciona las Prácticas de Acoso Laboral, y por la Ley N° 20.005.
- f. Ley N° 20.205, que Protege al Funcionario que Denuncia Irregularidades y Faltas al Principio de Probidad.
- g. Instructivo Presidencial N° 001, de 26 de enero de 2015, sobre Buenas Prácticas Laborales en Desarrollo de Personas en el Estado.
- h. Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, año 2018.
- i. Resolución N° 1, de 11 de mayo de 2017, de la Dirección Nacional del Servicio Civil, que señala en el artículo 45 y siguientes que los Servicios Públicos deberán elaborar y desarrollar un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual.
- j. Instructivo Presidencial N° 006, de 23 de mayo de 2018, sobre Igualdad de Oportunidades y Prevención y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual en los Ministerios y Servicios de la Administración del Estado, que establece las medidas mínimas que los servicios públicos deberán adoptar para la prevención del maltrato, acoso laboral y sexual.
- k. Código de Ética de la Subsecretaría de Hacienda, aprobado por Resolución Exenta N° 204, de 22 de julio de 2016.

## 5. CONCEPTOS - DEFINICIONES

Al referirnos a conductas que vulneran la dignidad de las personas, *“hablamos de un concepto amplio llamado violencia laboral o violencia en el puesto de trabajo. Existen múltiples conceptualizaciones utilizadas para distintas manifestaciones de este fenómeno: mobbing, acoso psicológico en el trabajo, psicoterror laboral, acoso moral, victimización laboral, hostigamiento laboral, bullying laboral, discriminación y violencia contra la mujer, maltrato, acoso laboral y acoso sexual”*<sup>2</sup>.

En este sentido, se entenderá por violencia organizacional todas aquellas situaciones laborales violentas que se produzcan dentro del ámbito de la Institución, afectando a víctimas, equipos de trabajo e Institución en su conjunto.

Para encuadrar lo anterior, se señalan los sentidos en que puede presentarse la violencia organizacional, a saber:

- a. **Vertical descendente:** Desde la jefatura hacia un subordinado/a. Esta es la dirección más común del acoso, y si bien podría darse el caso de que el/la acosador/a tenga más de una víctima, suele tratarse sólo de una persona que ha sido aislada y estigmatizada por la jefatura, en complicidad con el silencio de sus pares.
- b. **Vertical ascendente:** Desde los subordinados/as hacia la jefatura. En este caso, toda vez que siempre se requiere de “poder” para acosar, suelen ser grupos de subordinados confabulados para hostigar a la jefatura, pues sólo así alcanzan a invertir las fuerzas que se desprenden de la estructura organizacional.
- c. **Horizontal:** Es aquel que se produce entre funcionarios(as) de un mismo rango o jerarquía, entre quienes no existe una relación de dependencia en función de la aplicación del principio de autoridad.

<sup>2</sup> Definiciones entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en “Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018”, pág. 18.





**MALTRATO LABORAL:** *“Cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que pueden atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”<sup>3</sup>.*

Constituye un atentado a la dignidad de una persona y al igual que el acoso laboral es una conducta que constituye agresión, puede ejercerlo una jefatura, un par o un conjunto de compañeros de trabajo.

El maltrato afecta la dignidad de las personas al igual que el acoso laboral, constituye una acción grave que degrada a la/s persona/s quien/es lo padece/n y que debe ser tratado con la misma importancia y complejidad de otras conductas violentas<sup>4</sup>.

#### **Conductas que evidencian maltrato laboral:**

- a. Conducta violenta generalizada, en la que no existe una víctima determinada, sino que 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, lo relevante es 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 es esencial.
- b. La acción es evidente, ya que son actos que no son encubiertos, vale decir, se realizan sin importar si existen testigos, ni el contexto, ni el lugar, pues generalmente el agresor no oculta su accionar, ya que lo más probable es que no le importe o que sea una conducta que ha realizado reiteradamente, no siendo cuestionada por quien la ejerce.
- c. No existe un objetivo específico o determinado 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 del acoso laboral.
- d. Al estar frente a una acción de maltrato, la agresión es esporádica ya que como no se tiene una víctima ni un objetivo específico o determinado, el maltratador un día puede estar de buen ánimo y no gritar ni insultar a nadie, pero luego, al día siguiente puede tener un mal momento que detone su malestar, violencia y humillación a otros u otras.

**DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER:** *“toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”<sup>5</sup>.*

**VIOLENCIA CONTRA LA MUJER:** *“[...] cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado”<sup>6</sup>.*

Como asimismo *“las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada”<sup>7</sup>.*

**ACOSO LABORAL:** *“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 de empleo”<sup>8</sup>.*

<sup>3</sup> Definiciones entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en “Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018”, pág. 19.

<sup>4</sup> Ídem.

<sup>5</sup> Artículo 1 de la “Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer” (Cedaw).

<sup>6</sup> Artículo 1 de la “Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer” o “Convención de Belém do Pará”.

<sup>7</sup> Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer, Res. A.G. 48/104, de 20 de diciembre de 1993, artículo 1.

<sup>8</sup> Ley N° 20.607, publicada el 8 de agosto de 2012.





Asimismo, el acoso laboral puede estar basado en motivos de género, identidad de género, y/o orientación sexual. Las personas de orientaciones sexuales e identidades de género, como, lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI) u otros, pueden ser especialmente susceptibles a este tipo de acoso.

**Conductas que evidencian acoso laboral:**

- a. Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- b. Asignar objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- c. Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- d. Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- e. Quitar áreas de responsabilidad claves, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar.
- f. Modificar las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo, sin decir nada al trabajador.
- g. Tratar de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarle ante otros compañeros o jefes.
- h. Ignorar 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).
- i. Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- j. Difamar a la víctima, extendiendo por la organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- k. Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.
- l. Criticar continuamente su trabajo, sus ideas, sus propuestas, sus soluciones, etc.
- m. Castigar duramente o impedir cualquier toma de decisiones o iniciativa personal en el marco de sus atribuciones.
- n. Ridiculizar su trabajo, sus ideas o los resultados obtenidos ante los demás trabajadores, caricaturizándolo o parodiando<sup>9</sup>.

**Conductas que no son acoso laboral:** Las conductas ocasionales o conflictos incipientes, 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<sup>10</sup>.

Lo anterior, se resumen en la siguiente tabla<sup>11</sup>:

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
<b>Afecta la dignidad de la/s persona/s</b>	

**ACOSO SEXUAL:** es “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”<sup>12</sup>.

<sup>9</sup> El siguiente listado de ejemplos ha sido extraído -y citado textualmente- del libro “Mobbing: Manual de autoayuda. Afronte el acoso psicológico en el trabajo”, Iñaki Piñuel, 2005, pp. 27, 28 y 29. Dirección Nacional del Servicio Civil Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018.

<sup>10</sup> Definiciones entregadas por la Dirección Nacional del Servicio Civil, en “Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018”, pág. 20.

<sup>11</sup> Ídem.

<sup>12</sup> Ley N° 20.005, publicada el 18 de marzo de 2005, que tipifica y sanciona el acoso sexual.





A modo de clarificar los conceptos utilizados en la definición anterior, se desprende lo siguiente:

- a. El acoso sexual incluye no sólo el acoso de un hombre a una mujer, sino también la situación inversa y también entre personas del mismo sexo.
- b. Puede ser considerado como una forma más de discriminación por razón del género, tanto desde una perspectiva legal como en su concepto.
- c. El consentimiento debe ser explícitamente expresado. No se puede deducir de la falta de resistencia o silencio de la víctima, pues en relaciones de asimetría de poder, las personas pueden sentirse coartadas a expresar su incomodidad o molestia.
- d. El consentimiento puede ser dado a través de palabras o acciones, siempre y cuando éstas den cuenta clara e inequívocamente de la disposición a tener un contacto físico o una interacción íntima. Es fundamental no hacer suposiciones.
- e. La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual, es decir, cuando la persona objeto de un requerimiento de carácter sexual responde y acepta por su propia voluntad, no puede alegar posteriormente acoso sexual.
- f. Las conductas constitutivas de acoso sexual 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.
- g. 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 el trabajo de una persona, como el acceso a la formación profesional o al empleo; continuidad en el empleo; promoción; salario; o cualesquiera otras decisiones relativas al empleo.
- h. Se trata de una conducta que crea un ambiente de trabajo intimidatorio, hostil, humillante para quien lo sufre<sup>13</sup>.

#### **Conductas que evidencian el acoso sexual:**

- a. 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.
- b. 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 del trabajo después que se haya puesto en claro que dicha insistencia es molesta, flirteos ofensivos, comentarios insinuantes u obscenos. Estos comportamientos asignan al acosado un papel de objeto sexual en vez de colega de trabajo.
- c. Comportamiento no verbal de naturaleza sexual: Se refiere a la exhibición de fotos sexualmente sugestivas o pornográficas, de objetos o materiales escritos, miradas impúdicas, silbidos o gestos que hacen pensar en el sexo. Estos comportamientos pueden hacer que el afectado se sienta incómodo o amenazado, afectando su situación laboral.
- d. 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 sexuales, sino la expresión del uso del poder de una persona por sobre otra. Se trata de una conducta de carácter sexual que denigra, 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 acosado<sup>14</sup>.

<sup>13</sup> "Manual de autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo y Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2006, página 36. Dirección Nacional del Servicio Civil, "Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018".

<sup>14</sup> Mayor detalle ver publicación de "Manual de Autoaprendizaje sobre acoso sexual", Dirección del Trabajo – Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2008, página 20. Dirección Nacional del Servicio Civil "Orientaciones para la elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual 2018".



Todas estas acciones atentan gravemente contra la dignidad de las personas y constituyen una manifestación extrema de discriminación y violencia de género que requieren ser abordadas prontamente.

## 6. PRINCIPIOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

- 6.1. **CONFIDENCIALIDAD:** El proceso de denuncia e investigación de vulneración a la dignidad de las personas, incorpora como base fundamental el deber de prudencia y discreción, especialmente en quien asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento de investigación, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter de reservado.
- 6.2. **IMPARCIALIDAD:** Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios imparciales, objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, ya sea de género, orientación sexual, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
- 6.3. **PROBIDAD ADMINISTRATIVA:** El principio de la probidad administrativa consiste en observar, entre otras, una conducta funcionaria intachable, con preeminencia del interés general sobre el particular.
- 6.4. **RAPIDEZ:** El procedimiento debe instruirse con celeridad, evitando trámites o diligencias innecesarias, en consideración a que la lentitud en el accionar disminuye la apreciación del grado de culpabilidad, menoscabando muchas veces los fines correctivos y reparadores que se persiguen, siempre con un pleno resguardo del derecho a la defensa y al debido proceso.
- 6.5. **IDONEIDAD:** La/s persona/s responsable/s de la temática Acoso Laboral y Acoso Sexual, debe/n contar con las habilidades y capacidades propias, que le permitan realizar un trabajo de calidad, que asegure un proceso investigativo responsable.
- 6.6. **COLABORACIÓN:** Es deber del personal que se desempeñe en la organización, colaborar con la investigación, cuando se manejen antecedentes e información fidedigna, que pudiese contribuir a la parte investigadora.
- 6.7. **RESPONSABILIDAD:** La denuncia será fundada. Cada persona que realice una denuncia debe realizarla con toda la seriedad que corresponde. La denuncia sin fundamento, respecto de la cual se constatare su falsedad o el ánimo deliberado de perjudicar al denunciado/a, acarreará las responsabilidades y sanciones que la ley señale.
- 6.8. **DEBIDO PROCESO:** Cada proceso investigativo, tiene a su base la presunción de inocencia, frente a lo cual existen los derechos propios de cada persona involucrada.
- 6.9. **IGUALDAD DE GÉNERO:** Igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades entre hombres y mujeres, que se garantizarán a través de mecanismos equitativos que consideren un trato equivalente en cuanto a los derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

## 7. RESPONSABILIDADES – ACTORES CLAVES

- 7.1. **DENUNCIANTE:** Es la persona que pone en conocimiento un presunto hecho constitutivo de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- 7.2. **DENUNCIADO/A:** Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.
- 7.3. **VÍCTIMA:** Persona en quien recaería la acción de maltrato, acoso laboral o acoso sexual.
- 7.4. **RECEPTOR/A DE LA DENUNCIA:** Es la persona encargada de acoger al denunciante, recepcionar el





formulario de denuncia, llevar el debido registro y remitirla con celeridad al Subsecretario/a de Hacienda.

Quien cumpla el rol de Receptor/a de Denuncia contará con la sensibilización en igualdad de género, no emitirá juicios ni su valoración personal sobre la denuncia, brindará respeto máximo al denunciante, guardará absoluta confidencialidad respecto del asunto y orientará a este sobre las etapas del proceso.

Receptor/a de la denuncia será el/la Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas de la Subsecretaría de Hacienda, siendo subrogado por el/la profesional de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas que forme parte del Comité de Integridad de la Subsecretaría de Hacienda<sup>15</sup>.

## 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 8.1. FORMALIZACIÓN DE LA DENUNCIA:

- 8.1.1.** Para efecto de realizar la denuncia, el/la afectado/a deberá llenar el Formulario de Denuncia (en adelante, el "Formulario"), Anexo 1, que se encontrará disponible en todas las dependencias de la Subsecretaría de Hacienda, particularmente en la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas y en Intranet.
- 8.1.2.** Deberá entregarse firmada por el/la denunciante y en un sobre cerrado que en su exterior indique el carácter confidencial. El formulario debe ser completado con la siguiente información:
- Identificación y domicilio del denunciante.
  - Identificación de la víctima.
  - Narración circunstanciada de los hechos, que contemple un relato cronológico, que describa detalladamente las acciones que se denuncian.
  - Individualización de quién o quiénes los hubieren cometido y de la o las personas que las hubieren presenciado o que tuvieran noticia de ellos en cuanto le constare al denunciante.
  - Acompañar o mencionar los antecedentes y documentos que le sirvan de fundamento, cuando ello sea posible.
- 8.1.3.** La denuncia deberá formularse de acuerdo con lo establecido en el artículo 90 B, inciso segundo en adelante, de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo. La Subsecretaría de Hacienda deberá disponer de formularios conocidos y de fácil acceso por toda la organización, que faciliten la oportuna y completa presentación de las denuncias.
- 8.1.4.** El/la denunciante podrá ser representado/a por la Asociación de Funcionarios, siempre que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley N° 19.880, que establece que el afectado otorgue poder a la Asociación, y que éste conste en escritura pública o documento privado suscrito ante notario.
- 8.1.5.** Las denuncias que no cumplan con los requisitos señalados anteriormente se entenderán por no presentadas. Cabe señalar que en esta etapa no serán admisibles las denuncias anónimas ante la gravedad de los hechos expuestos, por tanto, deberá existir una clara identificación de las partes involucradas, y las circunstancias que motivaron la presentación de la denuncia, sin perjuicio de que pueda solicitarse que sean secretas respecto de terceros la identidad del denunciante, de acuerdo a lo establecido en el inciso 3° del artículo 90 B de la Ley N° 18.834.

---

<sup>15</sup> De producirse una denuncia en la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas de la Subsecretaría de Hacienda, quien asumirá como receptor/a de la denuncia será el/la Jefe/a del Departamento Administrativo, de quien depende administrativa y jerárquicamente dicha Unidad.





**8.1.6.** En el caso de quienes se desempeñen en regiones, la denuncia podrá ser presentada mediante escrito reservado enviado a través de carta certificada dirigida al Encargado/a de la Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas de la Subsecretaría de Hacienda.

## **8.2. CANALIZACIÓN DE LA DENUNCIA:**

**8.2.1.** Una vez llenado el Formulario, deberá ser entregado a la persona designada como receptor/a de denuncia, quien deberá remitir de inmediato la denuncia al Subsecretario/a de Hacienda. Asimismo, tendrá la obligación de informar a la persona denunciante el curso del procedimiento y plazo aproximado para su estudio y posterior formalización, haciendo entrega del comprobante de recepción de la denuncia (Anexo 2) al denunciante.

**8.2.2.** El/la receptor/a de la denuncia cumplirá la misión de canalizar, llevar el debido registro de las denuncias presentadas y enviar al Subsecretario/a de Hacienda con celeridad y en forma confidencial los antecedentes.

## **8.3. RECEPCIÓN DE DENUNCIA POR EL/LA SUBSECRETARIO/A:**

**8.3.1.** El/la Subsecretario/a recibirá la denuncia, desde esa fecha tendrá un plazo de tres días hábiles para resolver si la tendrá por presentada. Si habiendo transcurrido el plazo no hubiera pronunciamiento por parte de la autoridad, se tendrá por presentada la denuncia.

**8.3.2.** Se procederá según se determine por el/la Jefe de Servicio, alguno de los siguientes pronunciamientos:

- a. Desestimar fundadamente la denuncia, en aquellos casos en que los hechos denunciados no constituyan conductas sancionadas, o;
- b. La instrucción de un procedimiento disciplinario, ya sea una investigación sumaria o un sumario administrativo, de acuerdo a los plazos establecidos en la Ley Nº 18.834, sobre Estatuto Administrativo. La instrucción de estos procedimientos podría recaer en cualquier funcionario/a, ya sea de calidad jurídica de Planta o a Contrata.

**8.3.3.** El/la Subsecretario/a de Hacienda definirá al Fiscal o Investigador/a, según corresponda.

**8.3.4.** Quienes denuncien y ejerzan las acciones a que se refiere la letra k) del artículo 61 del Estatuto Administrativo, tendrán los siguientes derechos, establecidos en el artículo 90 A del Estatuto Administrativo:

- a. No podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o de destitución, desde la fecha en que la autoridad reciba la denuncia y hasta la fecha en que se resuelva en definitiva no tenerla por presentada o, en su caso, hasta noventa días después de haber terminado la investigación sumaria o sumario, incoados a partir de la citada denuncia.
- b. No podrán ser trasladados de localidad o de la función que desempeñaren, sin su autorización por escrito, durante el lapso a que se refiere la letra precedente.
- c. No podrán ser objeto de precalificación anual, si el denunciado fuese su superior jerárquico, durante el mismo lapso a que se refieren las letras anteriores, salvo que expresamente la solicitare el denunciante. Si no lo hiciera, regirá su última calificación para todos los efectos legales.

**8.3.5.** En todo procedimiento administrativo se podrá disponer, si es necesario y cuando sea procedente, una o más medidas precautorias de las indicadas en el artículo 136 del Estatuto Administrativo, las que no deben implicar un menoscabo o pérdida de derecho para las personas involucradas. Estas medidas precautorias sólo podrán disponerse una vez iniciado el respectivo procedimiento administrativo.

**8.3.6.** En el caso que el evento denunciado no corresponda a temas de maltrato, acoso laboral o acoso sexual, la autoridad dejará constancia en forma fundada que la denuncia se tiene por





no presentada y se comunicará al denunciante los motivos por los cuales su denuncia fue desestimada<sup>16</sup>.

**8.3.7.** La Subsecretaría de Hacienda otorgará al denunciante la posibilidad de complementar su presentación en los términos que dispone el artículo 31 de la Ley N° 19.880, es decir, si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el presente procedimiento, se requerirá al denunciante para que, en un plazo de cinco días hábiles, subsane la falta o acompañe los documentos respectivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida su denuncia.

**8.3.8.** En el caso que se concluyera que los hechos denunciados no son ciertos, el/la denunciante quedará expuesto a responsabilidad y sanciones que establece la legislación vigente, entre ellas la responsabilidad y sanciones administrativas reguladas por el Estatuto Administrativo<sup>17</sup>.

#### **8.4. PRINCIPIOS PARA SANCIONES O MEDIDAS DISCIPLINARIAS:**

**8.4.1.** Las medidas a implementar frente al resultado de una investigación, deberán considerar ciertos principios como:

- a. Pertinencia: Que exista congruencia entre la sanción aplicada y la falta cometida.
- b. Objetividad: Las medidas deben ser tomadas con imparcialidad, lo que exige necesariamente igualdad en la toma de decisiones, desterrando cualquier forma de preferencia o trato discriminatorio frente a alguna persona o a un hecho en particular.

**8.4.2.** Las medidas disciplinarias o sanciones pueden ir desde la censura hasta la destitución, (lo anterior conforme al Título V de la Responsabilidad Administrativa, artículos 119 y siguientes, del Estatuto Administrativo).

**8.4.3.** Si alguna de las partes involucradas (denunciante – denunciado/a) no estuviese conforme con la resolución respectiva, podrán interponer dentro de los plazos legales, los recursos de reposición o apelación que establece la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

**8.4.4.** Las conductas constitutivas de acoso sexual serán sancionadas con la destitución, conforme lo establece el artículo 125 letra b) del Estatuto Administrativo.

#### **8.5. SOBRE UNA FALSA DENUNCIA:**

Si se comprueba que se utilizó maliciosamente el procedimiento para denunciar a una persona, con la finalidad de perjudicar su honra, dignidad y estabilidad laboral, la autoridad competente o quien lo subroge, podrá tomar las medidas disciplinarias correspondientes, previa investigación sumaria y/o sumario administrativo, que permita determinar los hechos falsamente denunciados y los respectivos responsables. Sin perjuicio de lo anterior, la persona afectada puede recurrir a los Tribunales de Justicia.

#### **8.6. PREVENCIÓN DE CONDUCTAS:**

Con el fin de fortalecer la prevención de todo tipo de conductas de maltrato, acoso laboral y acoso sexual, la Subsecretaría de Hacienda dispondrá de las siguientes acciones:

**8.6.1.** Generar todas las acciones necesarias para la difusión y promoción del procedimiento de denuncia de conductas de maltrato laboral, acoso laboral y acoso sexual. Para lo anterior, se recurrirá a distintos medios tales como: intranet, correo electrónico y folletos.

<sup>16</sup> Esto a partir del Dictamen N° 29.808 de 2016, de la Contraloría General de la República, que señala que las denuncias que sean presentadas conforme a lo dispuesto en la normativa, deberán ser conocidas y resueltas fundadamente por la autoridad pertinente, dando a conocer los motivos para acoger o desestimar la misma.

<sup>17</sup> Instructivo Presidencial N° 006, de 23 de mayo de 2018.





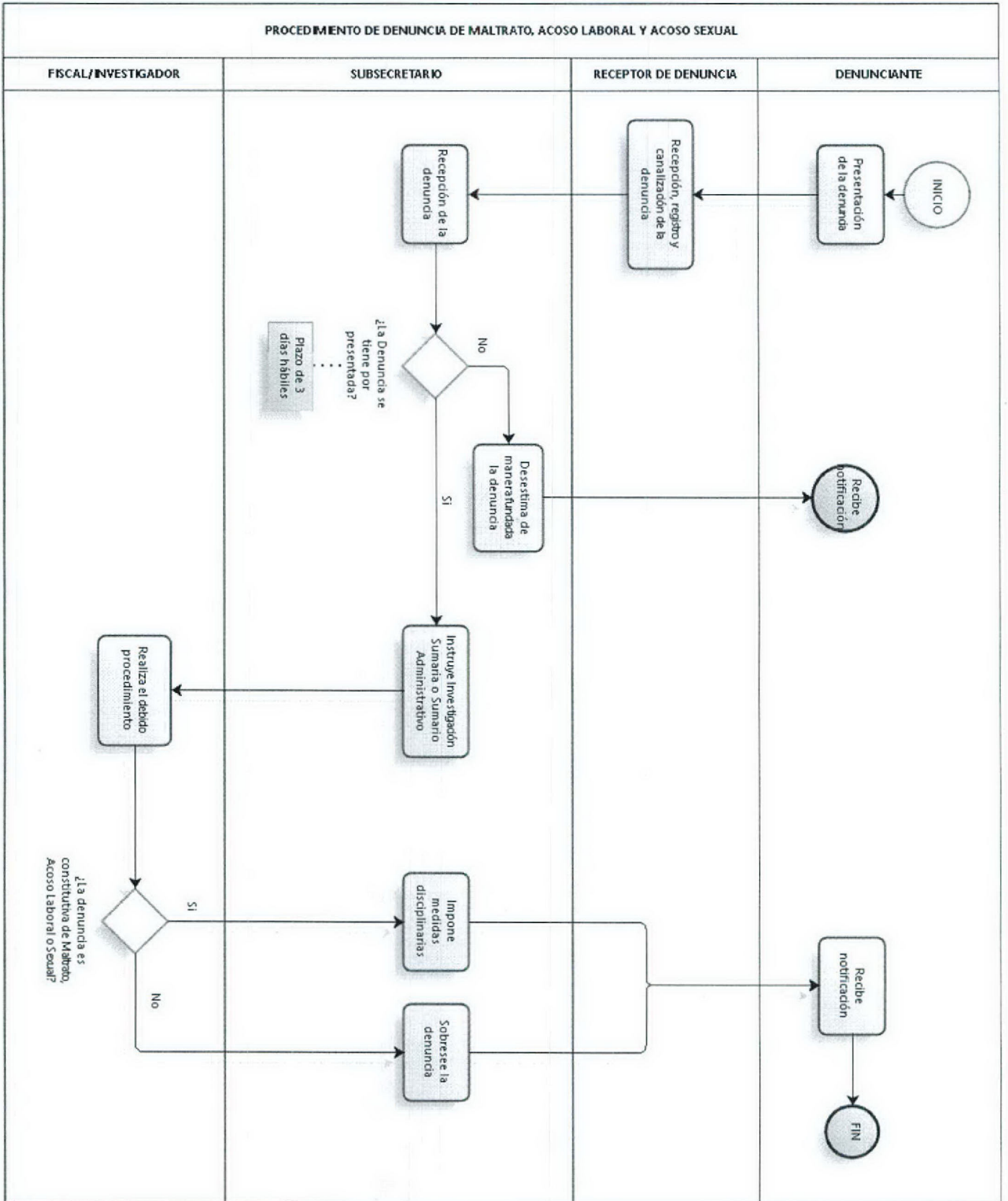
- 8.6.2.** Generar acciones de capacitación en que se difundan las directrices y procedimientos relacionados con el maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y enfoque de género con el fin de educar y concientizar para prevenir y desalentar este tipo de conductas, las que serán comunicadas vía correo electrónico y presencialmente a los funcionarios.
- 8.6.3.** La Subsecretaría de Hacienda cuenta con un Plan Anual de Prevención y Seguimiento del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, aprobado por Resolución Exenta N° 533, de 13 de diciembre de 2018, de esta Secretaría de Estado, el cual busca promover los ambientes de trabajo saludables, el buen trato y el respeto a la dignidad humana.

#### **8.7. DIFUSIÓN:**

La presente actualización del “Manual de Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Acoso Sexual para el personal de la Subsecretaría de Hacienda”, deberá encontrarse disponible en la intranet del servicio. Además, la Subsecretaría de Hacienda a través de sus diversas dependencias, se encargará de la debida difusión entre los funcionarios/as de la institución y de todos quienes se incorporaren a la misma.



9. DIAGRAMA DE FLUJO





10. ANEXO 1 – FORMULARIO DE DENUNCIA

FORMULARIO DE DENUNCIA

1. INDIQUE EL TIPO DE DENUNCIA

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

- Maltrato Laboral
- Acoso Laboral
- Acoso Sexual

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIANTE

Datos de identificación respecto de quien realiza la denuncia

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

- Víctima (persona en quien recae la acción de violencia organizacional, acoso laboral, acoso sexual)
- Denunciante: Persona (un tercero) que pone en conocimiento el hecho constitutivo de violencia organizacional, acoso laboral, acoso sexual y que NO es víctima de tales acciones

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Datos Personales del DENUNCIANTE (sólo en el caso que el/la DENUNCIANTE NO sea VÍCTIMA)

Nombre completo \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

Departamento/Unidad/Área de desempeño \_\_\_\_\_

Región \_\_\_\_\_

Datos Personales de la víctima

Nombre completo \_\_\_\_\_

R.U.T. \_\_\_\_\_

Dirección particular \_\_\_\_\_

Región/Comuna \_\_\_\_\_

Datos de la víctima respecto a la organización

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

Departamento/Unidad/Área de desempeño \_\_\_\_\_

Región \_\_\_\_\_

3. IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO/A - VICTIMARIO/A

Nombre completo \_\_\_\_\_

Cargo que desempeña \_\_\_\_\_

Departamento/Unidad/Área de desempeño \_\_\_\_\_

Región \_\_\_\_\_

4. RESPECTO A LA DENUNCIA

Nivel jerárquico del DENUNCIADO/A-VICTIMARIO/A respecto a la Víctima

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

Nivel Superior

<input type="checkbox"/>
--------------------------





Igual Nivel Jerárquico  
Nivel Inferior


¿El/la DENUNCIADO/A-VICTIMARIO/A corresponde a la jefatura superior inmediata de la Víctima?  
Marque con una "X" la alternativa que corresponda

SI  
NO


¿El/la DENUNCIADO/A-VICTIMARIO/A trabaja directamente con la víctima?  
Marque con una "X" la alternativa que corresponda

SI  
NO  
Ocasionalmente


¿El/la DENUNCIADO/A-VICTIMARIO/A ha puesto en conocimiento de su superior inmediato esta situación?  
Marque con una "X" la alternativa que corresponda

SI  
NO  
NO SABE


#### NARRACIÓN CIRCUNSTANCIADA DE LOS HECHOS

Responda las siguientes preguntas de manera ordenada en una hoja en blanco y adjúntelo al presente formulario.

1. Describa las conductas manifestadas - en orden cronológico - por el/la presunto/a acosador que avalarían la denuncia (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia):
2. Señale desde hace cuánto tiempo es víctima de acciones del tipo violencia organizacional:
3. Señale individualización de quién o quiénes hubieren cometido actos atentatorios a la dignidad de la persona (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia):
4. Señale individualización de quién o quiénes hubieren presenciado o que tuvieron información de lo acontecido - Testigos (Señalar nombres, lugares, fechas y detalles que complementen la denuncia):



Antecedentes y documentos que acrediten la denuncia:

Marque con una "X" la alternativa que corresponda

- Ninguna evidencia específica
- Testigos
- Correos electrónicos
- Fotografías
- Videos
- Otros documentos de respaldo


Si respondió "Otros documentos de respaldo", favor señale cuál/es:

Observaciones

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del/la Denunciante

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma de la Víctima  
(sólo en el caso que el/la DENUNCIANTE NO sea VÍCTIMA)

Fecha \_\_\_\_\_





**ANEXO 2 – COMPROBANTE RECEPCIÓN FORMULARIO DE DENUNCIA**

**COMPROBANTE RECEPCIÓN FORMULARIO DE DENUNCIA  
ENCARGADO/A UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS – SUBSECRETARÍA DE HACIENDA  
COPIA - INTERESADO  
DE LA PERSONA QUE ENTREGA EL DOCUMENTO**

Fecha:     /     /

FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO

\_\_\_\_\_  
Nombre – Firma Receptor/a

**INFORMACIÓN**

- El/la Receptor/a de la denuncia remitirá de forma inmediata la denuncia al Subsecretario/a.
- El/la Subsecretario/a tiene un plazo de 3 días hábiles para acoger o desestimar la denuncia.

-----

**COMPROBANTE RECEPCION FORMULARIO DE DENUNCIA  
ENCARGADO/A UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS – SUBSECRETARÍA DE HACIENDA  
COPIA - RECEPTOR  
DE LA PERSONA QUE RECIBE EL DOCUMENTO**

Fecha:     /     /

FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO

\_\_\_\_\_  
Nombre –Firma Receptor/a





2.- DÉJANSE sin efecto la Resolución Exenta N° 116, de 29 de abril de 2016 y la Resolución Exenta N° 41, de 30 de enero de 2019, ambas de la Subsecretaría de Hacienda.

3.- PÓNGASE en conocimiento del personal de la Subsecretaría de Hacienda del presente Manual, a través de correo electrónico y de la intranet de esta Cartera de Estado.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

  
FRANCISCO MORENO GUZMÁN  
SUBSECRETARIO DE HACIENDA


**Distribución:**

- Sr. Cristóbal Peña Liberona, Jefe de Gabinete, Subsecretario de Hacienda.
- Sra. Francesca Gorziglia Cheviakoff, Jefa de Departamento Administrativo, Subsecretaría de Hacienda.
- Srta. Jeannette Leocares Espinoza, Encargada (S) Unidad de Gestión y Desarrollo de Personas, Subsecretaría de Hacienda.
- Sra. Juana Astudillo Lineros, Encargada de Gestión de Personas de la Unidad Administradora de Tribunales Tributarios, Ministerio de Hacienda.
- Unidad de Atención de Consultas - Oficina de Partes, Ministerio de Hacienda.