

**SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**OFICIO CIRCULAR N° 20.-\_\_\_\_\_/**

**MATERIA: PROCEDIMIENTO INSTITUCIONAL ANTE DENUNCIA Y SANCIÓN DEL MALTRATO LABORAL, ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL**

**SANTIAGO, 28 de diciembre de 2015.-**

**DE : DIRECTOR SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS**

**PARA : FUNCIONARIOS**

**I. INTRODUCCIÓN**

Para otorgar servicios de calidad a los ciudadanos, se requiere de funcionarios/as respetados, reconocidos y con oportunidades de desarrollo personal y profesional. Para cumplir con lo anterior, las organizaciones deben promover ambientes laborales saludables, favoreciendo un clima de respeto a la dignidad de la persona y libre de todo tipo de discriminación. Contrarios a este principio son el maltrato laboral y las conductas de acoso sexual y laboral, estas últimas dos definidas y sancionadas a través de las leyes N° 20.005 y N° 20.607, respectivamente.

Para ello, el Servicio de Impuestos Internos elaborará e implementará un Programa Institucional de Prevención y Tratamiento del Maltrato Laboral y las Conductas de Acoso Laboral y Acoso Sexual, definido como producto a desarrollar en el contexto del Plan Trienal del SII 2015-2018.

El presente Oficio Circular sobre “Procedimiento Institucional ante Denuncia y Sanción del Maltrato Laboral, Acoso Laboral y Acoso Sexual”, formará parte de dicho Programa de Prevención y Tratamiento. Este último tendrá como foco principal el desarrollo de acciones de difusión, formación y acogida, entre otras, con el propósito de contribuir a ambientes laborales basados en el respeto y buen trato entre los funcionarios.

No obstante el trabajo preventivo en estas materias, existe la posibilidad de que se generen situaciones de maltrato y acoso laboral y sexual al interior del Servicio de Impuestos Internos. Es por ello que se ha elaborado este Procedimiento, contando con acciones concretas que permitan abordar las denuncias en esta materia.

**II. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente procedimiento se aplicará en los casos en que un/a funcionario/a del Servicio de Impuestos Internos, decida denunciar personalmente, o a través de las Asociaciones de Funcionarios del SII con el consentimiento explícito del/la denunciante, situaciones que lo afectan directamente y que podrían ser constitutivas de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual al interior del Servicio, independiente de su relación contractual (planta, a contrata o a honorarios).

### III. PRINCIPIOS ORIENTADORES

El Procedimiento se guiará por los siguientes principios:

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 quién asume la responsabilidad de llevar adelante el procedimiento, tanto en la relación con los involucrados, en su actuar general y respecto a la información de que tome conocimiento, de manera que los/as funcionarios/as tengan y perciban que se les otorga garantía de privacidad y que el proceso tendrá el carácter reservado.
2. Imparcialidad: Se debe asegurar y garantizar que el proceso se caracterice por juicios objetivos y fundados, sin sesgos ni conductas estigmatizadoras para ninguna de las partes involucradas, evitando todo tipo de discriminación, tales como género, orientaciones sexuales, religión, origen étnico, discapacidad u otras de similar naturaleza.
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.
4. Rapidez: La naturaleza de este procedimiento obliga a que se trabaje con la mayor diligencia, evitando la burocratización de los procesos, 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.
5. Responsabilidad: Toda persona involucrada en el proceso de denuncia e investigación de las situaciones que son materia de este procedimiento, debe actuar con la mayor responsabilidad y seriedad, dadas sus implicancias tanto para el/la denunciante como para el/la denunciado/a. En este sentido, se debe tener presente que, para todo interviniente que aporte argumentos, evidencia u otros, que sean comprobadamente falsos, se aplicarán las medidas disciplinarias correspondientes.

### IV. MARCO NORMATIVO

Para efectos del alcance e implicancias del maltrato laboral y conductas de acoso laboral y/o sexual en el SII, la formulación de este procedimiento se rige por la siguiente normativa:

- Constitución Política de la República de Chile, Artículo 8° que establece que “El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones”; y Artículo 19°, número 1° que establece el “Derecho a la vida y a la integridad física y psíquica de las personas”.
- Ley Nº 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, Artículo 52°, 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.
- Ley Nº 20.005, que tipifica y sanciona el acoso sexual e incorpora esta normativa para toda relación de trabajo, sea pública o privada, modificando el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y el Código de Trabajo.
- Ley Nº 20.607, que tipifica el acoso laboral y modifica el Estatuto Administrativo, el Estatuto Administrativo para funcionarios municipales y también el Código del Trabajo, sancionando las prácticas de acoso laboral.

- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo, que prohíbe a todo/a funcionario/a realizar cualquier acto atentatorio a la dignidad de los demás funcionarios, y que señala que se considerará como una acción de este tipo el acoso sexual (Artículo 84 letra l) y realizar todo acto calificado como acoso laboral (Artículo 84 letra m).

## **1- Maltrato Laboral**

### Definición

Para estos efectos, se adopta la definición contenida en el Instructivo Presidencial N° 2, del 15 de junio del año 2006, que instaura el Código de Buenas Prácticas Laborales para la Administración Central del Estado. Éste se define como “cualquier manifestación de una conducta abusiva, especialmente, los comportamientos, palabras, actos, gestos, escritos y omisiones que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física o psíquica de un individuo, poniendo en peligro su empleo o degradando el clima laboral”.

El maltrato laboral tiene las siguientes características:

- La conducta es generalizada, no enfocándose en una persona en particular, sino más bien la conducta es para todos por igual.
- La acción es evidente, no encubierta. Se realiza sin importar contexto, lugar o si existen testigos. La conducta podría estar naturalizada en la persona, por lo tanto, no es cuestionada por quien la ejerce.
- No existe un objetivo específico que esté detrás de una conducta de maltrato laboral, a diferencia de las conductas de acoso laboral.
- Las conductas de maltrato laboral son generalmente esporádicas en la persona que las ejerce, debido a que no se tiene una víctima ni un objetivo específico.
- El maltrato afecta la dignidad de las personas, al igual que las conductas de acoso laboral y sexual.

El maltrato laboral podrá provenir:

- De un superior a un subordinado o viceversa, como también de un par, independiente de su situación contractual, razón por la cual no se requiere la existencia de un vínculo de jerarquía entre las partes involucradas.
- No obstante, en caso de que la conducta de maltrato laboral haya sido cometida por una jefatura, la subordinación jerárquica de la víctima será considerada como un agravante de la conducta, debido a la relación de poder existente entre uno y otro.

## **2- Acoso Laboral**

### Definición

El Art. N° 2 del Código del Trabajo define el acoso laboral como “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, y 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”.

Vinculado a lo anterior, el Estatuto Administrativo en el Art. 84, letra m, prohíbe “Realizar todo acto calificado como acoso laboral en los términos que dispone el inciso segundo del artículo 2° del Código del Trabajo”.

**a. Características del Acoso Laboral:**

La conducta de acoso laboral debe ser sistemática y recurrente en el tiempo, es decir, su manifestación debe presentarse con regularidad y durante un tiempo prolongado.

El acoso laboral podrá provenir:

- De un superior a un subordinado o viceversa, como también de un par, independiente de su situación contractual, razón por la cual no se requiere la existencia de un vínculo de jerarquía entre las partes involucradas.
- No obstante, en caso de que la conducta de acoso laboral haya sido cometida por una jefatura, la subordinación jerárquica de la víctima será considerada como un agravante de la conducta del acosador, debido a la relación de poder existente entre uno y otro.

**b. Ejemplos de situaciones constitutivas de acoso laboral:**

- i. Un trato no equitativo o diferencial contra un/a funcionario/a, que busca excluirlo de la convivencia en el lugar de trabajo, como puede ser:
  - Restringir o impedir su participación en reuniones de trabajo;
  - Aislarlo de sus compañeros de trabajo, instalando su puesto en un lugar apartado o derechamente impidiendo su contacto con colegas;
  - No asignarle tareas o asignarle solo tareas secundarias que no correspondan a su capacidad e idoneidad;
  - Asignación de trabajos que no tengan relación con las funciones y tareas del Servicio con la sola intención de hostigar;
  - Obstaculizar la ejecución o desarrollo de una tarea o función mediante el ocultamiento de las herramientas necesarias para su logro y/o la prohibición para acceder a información relevante para su trabajo;
  - Entregar intencionalmente información incorrecta para provocar un mal desempeño en la realización de una tarea; etc.
- ii. Acciones contra la dignidad y el estatus de un/a funcionario/a, que socaven su autoestima o busquen subvalorarlo, tales como:
  - Descalificarlo personalmente en forma constante e injustificada;
  - Asignación de tareas inútiles o contrarias a la dignidad o conciencia de la persona afectada;
  - Palabras, gestos o burlas de carácter permanente, que resulten ofensivas, hostiles o humillantes para la dignidad de la persona acosada;
  - Comentarios inaceptables sobre la apariencia, estilo de vida o intromisión en la vida privada de la persona, que supongan una discriminación de cualquier naturaleza;
  - Menosprecio por las opiniones que vierta el acosado y/o crítica constante, sin fundamento, en relación a su desempeño;
  - Desvalorizar el rendimiento del trabajo y/o juzgar de manera ofensiva el desempeño laboral;
  - Aumentar o exagerar injustificadamente errores que no afectan el cumplimiento de los objetivos del trabajo, pero descargando en el funcionario afectado, la responsabilidad del rendimiento de la Unidad o equipo de trabajo.
  - Predisponer al equipo en contra de algunos de sus integrantes; etc.
- iii. No se consideran conductas de acoso laboral:
  - Las diferencias de opinión, disputas y conflictos que surjan en forma puntual como consecuencia de la interrelación y natural diversidad que se da al interior de todo grupo de trabajo.

- Decisiones que se desprenden de la organización del trabajo, tales como los cambios o traslados de puesto debidamente fundamentados.
- Las críticas constructivas y las evaluaciones o retroalimentaciones relativas al trabajo realizado.
- Los conflictos ocasionales o incipientes entre personas. Si bien no son consideradas como conductas de acoso laboral, estas situaciones deben ser abordadas oportunamente por su impacto en las relaciones interpersonales y en el clima laboral de los equipos de trabajo.

Para mayor claridad en la diferenciación entre Maltrato Laboral y Acoso Laboral, se adjunta el siguiente cuadro explicativo (Fuente: Dirección Nacional del Servicio Civil, “Orientaciones para la Elaboración de un Procedimiento de Denuncia y Sanción del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual” 2015):

<b>Maltrato Laboral</b>	<b>Acoso Laboral</b>
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

### **3- Acoso Sexual**

#### Definición

El Artículo 2, inciso segundo del Código del Trabajo, señala: “Las relaciones laborales deberán siempre fundarse en un trato compatible con la dignidad de la persona. Es contrario a ella, 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”.

Relacionado con lo anterior, el Estatuto Administrativo en el Art. 84, establece dentro de las prohibiciones “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”.

El acoso sexual tiene las siguientes características:

- Es realizado por una persona a otra, indistintamente de su género u orientación sexual.
- Sin consentimiento: La falta de consentimiento es determinante para configurar el acoso sexual.
- 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.
- Tiene repercusiones laborales o en las 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.

#### **i. Situaciones constitutivas de acoso sexual**

A continuación, se describen una serie de manifestaciones que pueden develar un comportamiento de acoso sexual y que cada una por separado puede tipificar una conducta en la materia:

1. Requerimientos que impliquen:
  - a) Un chantaje que signifique entregar favores sexuales a cambio de la consecución de beneficios laborales.
  - b) Una intimidación a través de invitaciones sexuales, solicitudes indebidas u otras manifestaciones de carácter sexual que provoquen hostigamiento o un clima laboral hostil y/u ofensivo para la persona afectada.
  - c) Una promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial respecto de la situación actual o futura de empleo de quien la reciba.
  - d) Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación actual o futura de empleo de quien la reciba.
  - e) Una condición para el empleo de la persona, en forma implícita o explícita.
2. Uso de lenguaje verbal, no verbal y escrito de naturaleza sexual, que resulte hostil, humillante u ofensivo para quien lo reciba.
3. Acercamientos físicos de naturaleza sexual, indeseada y ofensiva para quien los reciba.
4. Otras manifestaciones de índole sexual que resulten ofensivas para la persona que la reciba y que sean expresión del uso del poder de una persona por sobre otra, y que pueda repercutir en el ámbito laboral.

#### **ii. El acoso sexual podrá provenir:**

- De un superior a un subordinado o viceversa, como también de un par, independiente de su situación contractual, razón por la cual no se requiere la existencia de un vínculo de jerarquía entre las partes involucradas.
- No obstante, en caso de que la conducta de acoso sexual haya sido cometida por una jefatura, la subordinación jerárquica de la víctima será considerada como un agravante de la conducta del acosador, debido a la relación de poder existente entre uno y otro.

### **V. PRESENTACIÓN DE LA DENUNCIA**

La Denuncia es el acto que le permite al funcionario/a poner en conocimiento de las instancias formales y autoridades del Servicio, los hechos y las circunstancias que considera le afectan y que podrían constituir maltrato laboral, acoso laboral o sexual.

#### **1- Personas Involucradas en la Denuncia**

- Denunciante: Persona que denuncia personalmente, o a través de las Asociaciones de Funcionarios del SII con su consentimiento explícito, situaciones que lo afectan directamente y que podrían ser constitutivas de Maltrato Laboral, Acoso Laboral y/o Sexual al interior del Servicio, independiente de su relación contractual (planta, a contrata o a honorarios).
- Denunciado/a: Persona cuya supuesta conducta es objeto de la denuncia.

- Receptores de la Denuncia: Persona que recibe la denuncia y que la canaliza a las instancias respectivas.
- Equipo para Orientación y Apoyo: Personas con quienes el/la posible denunciante podrá contactarse para obtener orientación y apoyo ante la situación que está enfrentando. Está compuesto por el Equipo Directivo de la Subdirección de Recursos Humanos y por la Directivas de las Asociaciones de Funcionarios del SII.
- Fiscal: Funcionario/a de la Subdirección de Contraloría Interna, a cargo de la investigación de la denuncia presentada.

## **2- Orientación a Denunciantes**

El/la posible denunciante podrá contactarse de manera voluntaria con el Subdirector de Recursos Humanos, con las Jefaturas de Departamentos y Oficina de esta Subdirección, o con algún miembro de las Directivas de las Asociaciones de Funcionarios del SII, con el fin de dar a conocer la situación que le afecta y recibir orientación y apoyo.

Las personas que cumplirán este rol de acogida y orientación, contarán con las herramientas y conocimientos necesarios para prestar el apoyo adecuado en razón de la complejidad de la temática, desarrollando el Servicio las acciones de formación pertinentes para ello.

## **3- Formalidad de la Denuncia**

Toda denuncia por maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual tendrá que efectuarse por escrito y deberá contener:

- Nombre, cargo y lugar de trabajo del denunciante y del denunciado.
- Descripción clara y detallada de todos aquellos hechos o situaciones que pudieran constituir manifestaciones de maltrato laboral, acoso laboral o acoso sexual, con mención aproximada de la fecha y lugar, así como también de las pruebas de que se dispusiere.
- Señalamiento de lugar para atender notificaciones.
- Lugar y fecha de la denuncia.
- Firma del denunciante y del Receptor de Denuncia, persona quien deberá registrar la recepción y entregar copia del registro al denunciante, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo de los plazos de respuesta.
- Se debe utilizar el formato de denuncia diseñado para estos efectos, incluido como Anexo en las presentes instrucciones.

## **4- Receptores de Denuncia**

- El/la Receptor/a de Denuncia cumple una función exclusivamente canalizadora.
- Si la denuncia involucra hechos ocurridos en la Dirección Nacional o Dirección de Grandes Contribuyentes serán receptores de denuncia: el Subdirector respectivo o Director de Grandes Contribuyentes, el Jefe del Dpto. de Gestión de las Personas o quien designe el Subdirector de Recursos Humanos en su reemplazo ante su ausencia o si es quien está siendo denunciado; el Subdirector de Contraloría Interna y el Presidente Regional o Nacional de la Asociación de Funcionarios respectiva.
- Si la denuncia implica sucesos acaecidos en alguna Dirección Regional, el receptor de denuncia será el Director Regional respectivo, el Jefe del Dpto. Administrativo o quien designe el Director Regional en su reemplazo ante su ausencia o si es quien está siendo denunciado; el Subdirector de Contraloría Interna y el Presidente Regional o Nacional de la Asociación de Funcionarios respectiva.
- Recibida la denuncia, ésta debe ser enviada de forma inmediata, a más tardar el día hábil siguiente, a la Subdirección de Contraloría Interna, la que certificará la recepción de la misma, mediante correo electrónico enviado al denunciante y al receptor.

- Si la denuncia no es tramitada oportunamente, se entregarán los antecedentes de esta situación para el inicio del proceso disciplinario correspondiente.

Se hace presente que este procedimiento de denuncia, es sin perjuicio del derecho que le asiste a los funcionarios/as de este Servicio para acudir a los Tribunales de Justicia competentes – Juzgados de Letras del Trabajo – a través de un proceso de Tutela Laboral por vulneración de derechos fundamentales, así como también, queda a salvo la posibilidad de acudir a la Contraloría General de la República, organismo que es competente para conocer las denuncias por vulneración de los derechos fundamentales de los funcionarios /as de la Administración del Estado, en el ejercicio de sus labores.

## **VI. PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE LA DENUNCIA**

- Una vez recibida la denuncia, la Subdirección de Contraloría Interna evaluará los antecedentes a fin de determinar la procedencia de la instrucción de un procedimiento disciplinario.
- La Subdirección de Contraloría Interna tendrá un plazo de 3 días hábiles, contados desde la recepción de la denuncia, para determinar la sustanciación de un procedimiento disciplinario.
- El resultado de la investigación por parte de la Subdirección de Contraloría Interna será informado por ésta al Subdirector de Recursos Humanos y al Director Regional, Director de Grandes Contribuyentes (DGC) o Subdirector respectivo, según donde hayan ocurrido los hechos investigados.
- Una vez entregados los resultados de la investigación al Subdirector de Recursos Humanos y al Director Regional, Director de Grandes Contribuyentes (DGC) o Subdirector respectivo, éstos se analizarán en conjunto con el Consultor de Recursos Humanos correspondiente para iniciar acciones tanto a nivel de clima laboral como de prevención de futuras situaciones en esta materia.

## **VII. MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

La Subdirección de Recursos Humanos será responsable de definir las medidas de protección respecto del denunciante, según la gravedad de los hechos, entregando los lineamientos a seguir para su cumplimiento a la mayor brevedad. Lo anterior, tendrá como fin proteger al(la) denunciante de eventuales represalias y/o victimización secundaria.

Estas medidas deberán contar con el consentimiento del denunciante o pueden ser requeridas por el mismo, y no deberán implicar menoscabo o pérdida de derechos para los involucrados. Entre éstas pueden definirse, por ejemplo, la separación física del denunciante y el denunciado, u otras medidas transitorias.

Una vez iniciado el proceso disciplinario, le corresponderá al Fiscal la adopción de otras medidas, las que se encuentran reguladas en el Estatuto Administrativo. Así también, deberán protegerse los derechos del (la) denunciante, los que se encuentran establecidos en el mismo cuerpo legal.

## **VIII. MODIFICACIÓN DE OFICIOS CIRCULARES DE LA MATERIA**

La presente instrucción modifica los Oficios Circulares N°32 del año 2006; N°1 de 2007; y N°25 de 2008. Se elimina toda referencia a “Comisión Coadyuvante” como instancia investigadora de



denuncias y se reemplazan los procedimientos indicados en dichos Oficios Circulares por el presente Oficio Circular.

#### **IX. VIGENCIA**

La entrada en vigencia del presente procedimiento es a partir de la firma por el Director del Servicio de Impuestos Internos y su publicación en la intranet institucional.

Saluda atentamente a Uds.,

**FERNANDO BARRAZA LUENGO**  
**DIRECTOR**

**Distribución:**

- Intranet.