

CIRCULAR INTERNA N° 2

MAT.: Imparte instrucciones para la gestión del clima laboral interno y la promoción del buen trato recíproco al interior de la Superintendencia de Casinos de Juego.

ANT.: No hay.

SANTIAGO, 08 ENE 2013

VISTOS: lo dispuesto en la La Constitución Política de la República; la Ley N° 19.995, que establece las Bases Generales para la Autorización, Funcionamiento y Fiscalización de Casinos de Juegos, especialmente los numerales 1 y 2 del artículo 42 de su Título V, que señala las funciones y atribuciones del Superintendente de Casinos de Juego; el D.F.L N° 29, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo; y el D.F.L. N° 1/19.653, que fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo N° 573, de 2012, del Ministerio de Hacienda; así como en las demás disposiciones pertinentes; y

CONSIDERANDO

1. Que, es una norma básica y elemental que el trato entre todos los integrantes de la Superintendencia de Casinos de Juego –dentro y fuera de la Institución– se desarrolle siempre sobre la base del respeto mutuo, no sólo en lo profesional sino, y principalmente, en lo personal;

2. Que, es necesario para el buen funcionamiento de la Superintendencia que los funcionarios y directivos mantengan relaciones de trabajo adecuadas, observando un buen trato recíproco y un tono respetuoso en el diálogo;

3. Que, el ejercicio de las facultades que la ley otorga a la Superintendencia de Casinos de Juego, así como el cumplimiento de las metas que ésta asume y compromete, se ve fortalecido con la participación de todos los funcionarios en los procesos de discusión y elaboración de las decisiones que se adoptan –en los roles que les competen– logrando también una mayor adherencia y cumplimiento así como un mayor compromiso y responsabilidad con la Institución y sus resultados;

4. Que, por lo expuesto, este Superintendente ha tomado la decisión de promover la comunicación asertiva al interior de la Superintendencia, entendiéndolo por tal una forma de expresión consciente cuya finalidad es comunicar ideas y/o sentimientos a otra persona, teniendo presente que al hacerlo, no se debe menoscabar al interlocutor en sus derechos, sentimientos, valores y/o cultura. En definitiva, se trata de darle a conocer a otro las opiniones, derechos, sentimientos y necesidades propios, considerando y respetando las opiniones, derechos, sentimientos y necesidades de las demás personas y en particular, las de aquel a quien se dirige el mensaje. En tal sentido, se recomienda que los juicios que se emitan, se refieran a hechos, situaciones, acciones concretas o consecuencias de conductas, y que no contengan calificaciones personales respecto del interlocutor;

5. Que, para apoyar los principios expuestos, así como para realizar una adecuada gestión del clima laboral interno de la Superintendencia, se hace necesario un procedimiento que permita dar un tratamiento oportuno a los casos de conflictos interpersonales, tratos inapropiados o de maltratos, en un marco de respeto de los derechos de las partes involucradas, y orientado a promover el diálogo, la comunicación asertiva y el buen trato recíproco;

6. Que dicho procedimiento, no pretende remplazar ni excluir los mecanismos legales y pertinentes para hacer efectivas las responsabilidades administrativas a que pudiere haber lugar en aquellos casos en que la conducta importe a su vez el incumplimiento de los deberes funcionarios;

7. Que, atendido lo expresado en los numerales precedentes y en uso de mis atribuciones legales, en especial de lo dispuesto en el artículo 42 N° 3 de la Ley N° 19.995,

IMPARTO las siguientes:

INSTRUCCIONES PARA LA GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL INTERNO Y LA PROMOCIÓN DEL BUEN TRATO RECÍPROCO AL INTERIOR DE LA SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO

I. MARCO GENERAL Y CONCEPTOS

Constituye una obligación de este Servicio garantizar un buen clima laboral, en el que impere el respeto recíproco entre sus integrantes, que sea acorde con la observación cabal de los principios de probidad en el ejercicio de la función pública, promoviendo la comunicación asertiva, que estando orientada al logro de los objetivos del Servicio y cabal ejercicio de las funciones públicas que le han sido encomendadas, asegure el buen trato funcionario.

Se entiende por "maltrato" el hecho de dirigirse a un funcionario realizando una acción y/o usando un lenguaje destinado a producir un menoscabo o detrimento en su integridad física o moral, en su autoestima o en su imagen.

Se distingue del "Acoso laboral, psicológico o mobbing" –el cual se encuentra sujeto a lo instruido la Circular Interna N°2: Instructivo interno para la investigación de denuncias sobre acoso laboral o moral al interior de la Superintendencia de Casinos de Juego, de 2008– en cuanto a que no se trata de un maltrato modal o verbal que se realiza de manera continua ni necesariamente se mantiene de manera prolongada. Por su parte, el maltrato, no necesariamente es realizado por una jefatura, sus representantes y/o por uno o más compañeros de trabajo, sino que también puede ser ejecutado desde un funcionario hacia otro independiente de su posición jerárquica. Finalmente, su finalidad no es necesariamente el aislamiento del funcionario respecto del grupo laboral.

Se entiende por "conflicto interpersonal" aquella situación problemática entre funcionarios que excede la diferencia de opinión.

II. PROCEDIMIENTO

El procedimiento que se deberá seguir cuando se presenten situaciones como las descritas precedentemente, será el de una mediación y se regirá por los siguientes lineamientos y, en todo caso, habrá de sujetarse a las normas establecidas en el Estatuto Administrativo, teniendo presente el respeto a la dignidad personal, la celeridad y el secreto:

1.- Sujetos:

La persona afectada por un caso de maltrato o que considere que tiene un conflicto interpersonal con otro funcionario(a), deberá tener la calidad de funcionario(a) de la Institución, entendiéndose que la tienen para estos efectos –además de los funcionarios de planta y contrata– todos aquellos que ejerzan labores en la SCJ en virtud de un contrato de honorarios para la realización de labores en forma permanente y continua en las dependencias de la Superintendencia.

2.- La Denuncia:

La Denuncia deberá constar por escrito, ser fundada y contar con una descripción de la situación, nombre o identificación del ejecutor de la conducta y, en la medida de lo posible, con los elementos que permitan acreditar o probar la conducta denunciada.

La denuncia firmada deberá ser presentada ante el Jefe de la Unidad de Administración y Finanzas.

En los casos, en que el afectado o denunciado sea el Jefe de la Unidad de Administración y Finanzas o el propio Superintendente, la denuncia se interpondrá directamente ante el Jefe de la División Jurídica de la Superintendencia, salvo que éste

sea a su vez afectado o denunciado en el caso, situación en la que la denuncia se interpondrá directamente ante el Jefe de la División de Fiscalización.

La denuncia respectiva tendrá el carácter de reservada.

3.- Recepción y trámite de la denuncia:

El receptor de la denuncia derivará, dentro de las 24 horas siguientes hábiles, una copia exacta de ella a la instancia de mediación que será desarrollada por el Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana o el funcionario que para tales efectos designe el Superintendente.

En los casos, en que el afectado o denunciado sea el Encargado de la Unidad de Atención Ciudadana, el proceso de mediación será desarrollado por el Jefe de la División Jurídica de la Superintendencia.

4.- Mediación:

En el proceso de mediación que se lleve a efecto, se procurará que las partes dialoguen sobre la situación que motivó la denuncia, aclaren los hechos y sus intenciones y desarrollen un diálogo asertivo. En el proceso se respetarán los principios de Voluntariedad, Confidencialidad, Imparcialidad, Igualdad de Condiciones y Diálogo.

Si la mediación es exitosa, se levantará un Acta de lo acordado en aquélla, la que será firmada por el afectado, el denunciado y quien hubiere actuado como mediador.

En los casos en que fracase la instancia de mediación, el receptor de la denuncia deberá adoptar las medidas tendientes a resguardar los derechos fundamentales del denunciante y del denunciado(a). Cuando los hechos sean constitutivos de infracción a los deberes funcionarios, el receptor de la denuncia deberá proceder de acuerdo a la normativa establecida en el Título V "De la Responsabilidad Administrativa" del DFL N°29 que fija el texto refundido y coordinado de la Ley N° 18.834, sobre investigación sumaria y sumario administrativo, debiendo comunicar la denuncia correspondiente al Superintendente para que éste, si estima que los hechos denunciados son susceptibles de ser sancionados con una medida disciplinaria, proceda a nombrar a un funcionario de la Superintendencia para realizar la investigación sumaria o el sumario administrativo correspondiente, o en su defecto, si así lo considera, disponga la anotación de demérito para el denunciado.

5.- En el evento que los hechos denunciados configuren un delito o falta penal, los antecedentes respectivos deberán ser puestos en conocimiento del Ministerio Público para su investigación.

III. IMPLEMENTACIÓN

La Unidad de Administración y Finanzas, con apoyo de la Unidad de Atención Ciudadana, será la encargada de implementar y administrar el sistema de mediación descrito en la presente circular.

IV. VIGENCIA: La presente Circular entrará en vigencia a contar de su dictación.

Anótese, comuníquese y archívese.


RENATO HAMEL MATURANA
SUPERINTENDENTE DE CASINOS DE JUEGO

The signature block features a circular official seal on the left, partially overlapping the signature. The seal contains the text 'SUPERINTENDENCIA DE CASINOS DE JUEGO' at the top and 'SUPERINTENDENTE' at the bottom, with a central emblem. The signature is a fluid, handwritten line in black ink that extends to the right of the seal.