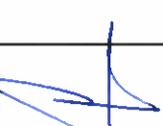




**PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS  
DE LA FACULTAD DE MEDICINA DE LA UNIVERSIDAD DE CHILE**

**DOCUMENTO DIGITAL CONTROLADO**

	<b>Código: PRE-PG-27</b>	<b>Versión: 1</b>	<b>N° de Páginas: 13</b>	<b>Ejemplar N°: -</b>
	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>	<b>DESTINATARIO:</b>
<b>UPR&amp;B</b> Unidad de Prevención & Bioseguridad	Sra. Elizabeth Quintanilla Jefe Unidad de Prevención de Riesgos & Bioseguridad (UPR&B)	Sr. Cristian Nabalón Director Económico e Gestión Institucional (DEGI)	Dr. Miguel O`Ryan Decano	<b>FACULTAD DE MEDICINA</b>
	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	<b>Firma:</b> 	
	<b>Fecha: 15-05-2023</b>	<b>Fecha: 15-05-2023</b>	<b>Fecha: 15-05-2023</b>	<b>Fecha:</b>

## **1. OBJETIVO.**

- 1.1.** Otorgar los lineamientos, especificaciones y orientaciones para la comunicación interna entre los estamentos, procurando que ésta sea expedita y que permita compartir la información de forma clara y oportuna entre estos y/o hacia las jefaturas.
- 1.2.** Atender de forma adecuada a los problemas que se generen sea entre los/as funcionarios/as de la Facultad de Medicina, en cuanto estos digan relación con la seguridad y salud de los trabajadores, convivencia, así como conflictos personales y/o situaciones estresantes, para con ello establecer un clima adecuado en el lugar de trabajo y prevenir eventuales enfermedades derivadas de estas situaciones.

## **2. ALCANCE**

- 2.1.** Este procedimiento es aplicable a todos los académicos/as y personal de colaboración, bajo cualquier modalidad de vinculación con la Facultad de Medicina (planta, contrata, honorarios).
- 2.2.** Este procedimiento será aplicable frente a conflictos interpersonales recurrentes entre los funcionarios/as (sin importar el nivel jerárquico) y/o condiciones organizacionales hostiles o antes una posible cultura organizacional estresante.

## **3. RESPONSABLES**

### **a. Decano**

- Ejerce la dirección y funcionamiento de la Facultad de Medicina, velando por la mantención de su carácter interdisciplinario.
- Encargado/a de aprobar los procedimientos.
- Adoptar las medidas necesarias para dar solución a los conflictos presentados, cuando esta no sea posible de entregar por los directores, jefaturas, responsables de áreas de las diferentes reparticiones de la Facultad de Medicina.

### **b. Director Económico y de Gestión Institucional (DEGI)**

- Definir la persona más idónea, ya sea Directores, subdirectores, jefes, coordinadores, responsables de áreas, para mediar en los conflictos a solucionar.
- Si el conflicto se presenta entre las más altas jerarquías, deberá mediar directamente y buscar las soluciones necesarias para poder dar solución al conflicto presentado.

- c. **Directores/Subdirectores/ Jefaturas/coordinadores, supervisores de secciones de los Departamento- Subdirecciones, Institutos, Programas, centros, Unidades.**
- Mediar y buscar soluciones en los conflictos personales o laborales, que se presenten en sus áreas( departamentos, subdirecciones, programas, institutos, unidades o áreas), sea entre funcionarios de un mismo estamento o de otro dentro de la Facultad de Medicina.
- d. **Funcionarios/as: Personal académico y colaboración**
- Deberá informar de forma oportuna, cuando se genere un conflicto o problema ya sea de carácter personal o laboral de los referidos en el numeral 2 de este documento-, de acuerdo con los canales de comunicación establecidos en este procedimiento.

#### 4. DEFINICIONES

- 4.1. **Comunicación interna:** Es un fenómeno que se presenta en toda organización, ya sea de forma natural o de forma intencionada y consiste en un conjunto de pautas que regulan la relación entre todas las personas y grupos que componen la organización.
- 4.2 **Comunicación descendente:** Acción de comunicar cierta información originada por las autoridades o jefaturas de la facultad hacia el personal de su dependencia. Su propósito es informar instrucciones, objetivos o políticas a seguir por parte de le Facultad de Medicina.
- 4.3 **Comunicación ascendente:** Acción de comunicar emitida por los miembros de la Facultad hacia las autoridades o jefaturas. Permite que los funcionarios/as entreguen ideas y sugerencias, para dar retroalimentación a la comunicación descendente. Este tipo de comunicación permite levantar problemáticas y necesidades que puedan conducir a mejorar la gestión y convivencia.
- 4.4 **Comunicación horizontal:** Es la que existe entre personas o áreas de la Facultad que se encuentran en el mismo nivel jerárquico básicamente entre pares.
- 4.5. **Comunicación transversal:** Es aquella comunicación que fluye entre los miembros de la organización que no desempeñan necesariamente el mismo rol, perteneciendo a distintos departamentos y áreas como también a diferentes niveles jerárquicos.

#### 5. SIGLAS

**UPR&B** = Unidad de Prevención de Riesgos y Bioseguridad

## **6. PLANIFICACIÓN:**

### **6.1 Comunicación entre los estamentos y las áreas.**

Debido al carácter integrativo y de articulación que cumplen las autoridades, directores, subdirectores, Jefes, coordinadores, supervisores, responsables de; departamentos, subdirecciones, Institutos, programas, centros, unidades o áreas dentro de la Facultad de Medicina, este procedimiento entregará lineamientos básicos sobre las actividades internas necesarias para mejorar la comunicación en y entre los distintos estamentos.

- a) Se deberán examinar los problemas recientes en el lugar de trabajo para determinar si fueron tratados y/o resueltos apropiadamente y con prontitud con el propósito de indagar si es que éstos han generado alguna experiencia positiva o negativa y así obtener lecciones que se puedan extraer de dichas experiencias.
- b) Se deberá establecer un horario de atención por parte de las directivas, subdirecciones, jefaturas, coordinadores, supervisores, responsables de secciones entre otros, para poder recibir a los funcionarios/as de forma individual con el propósito de recoger consultas y planteamientos sobre sus tareas y funciones. Este horario deberá ser informado de forma periódica.  
En caso de ocurrir alguna situación imprevista que no sea posible esperar al horario establecido, la jefatura directa, deberá estar a disposición del funcionario/a para prestar respuesta de manera oportuna.
- c) Las directivas, subdirecciones, jefaturas, coordinadores, supervisores, responsables de secciones entre otros cargos de mando deberán establecer cuando ellos estimen conveniente, instancias con sus equipos de trabajo dentro de sus departamentos, subdirecciones, instituto, programas, centro, unidades o áreas con el propósito de tener un contacto directo con sus funcionarios/as a cargo.
- d) Cuando se otorgue nombramiento a un/a nuevo/a funcionaria/o, a de un departamento, subdirección, escuela, institutos, programas, centros, unidades u otra repartición, el responsable directo (autoridad de la repartición) deberán realizar una inducción donde presentará al nuevo académico o personal de colaboración tanto al equipo de trabajo directo, como al resto de la comunidad de

la Facultad de Medicina, sin perjuicio de la información que entregue la Subdirección de Relaciones Humanas.

- e) La Subdirección de Relaciones Humanas deberá informar a la Dirección de Comunicaciones de la Facultad de Medicina los nuevos funcionarios/as, para que sea difundido a la comunidad universitaria a través de un correo electrónico informativo o del mecanismo de comunicación que se adopte, en particular los indicados en la letra g).
- f) Los Directores, subdirectores, jefaturas, coordinadores, responsables de áreas, mediante reuniones deberán informar a sus equipos de trabajo los cambios, objetivos y metas a cumplir durante el periodo respectivo.
- g) Los canales de comunicación establecidos para informar a la comunidad de la Facultad de Medicina serán, entre otros los siguientes: oficios, memorándum, correo electrónico, publicaciones en los diarios murales, afiches y reuniones.
- h) La directores, subdirectores, jefaturas, coordinadores, responsables de áreas, deberán considerar un protocolo de emergencia cuando un funcionario/a presente algún problema familiar o de salud que se traduzca en la ausencia inmediata del/la colaborador/a.  
Este documento será elaborado en forma conjunta por los funcionarios que integren la respectiva repartición.
- i) Los directores, subdirectores, jefaturas, coordinadores, responsables de áreas, deberán realizar informes periódicos vía correo electrónico o reuniones, acerca de los resultados del área a los equipos.
- j) Los directores, subdirectores, jefaturas, coordinadores, responsables de áreas deberán emplear un lenguaje neutro evitando la jerarquización de los sexos e invalidar la regla instaurada socialmente por la cual un colectivo mixto puede nombrarse en masculino, utilizando nombres genéricos para nombrar los cargos, los documentos, etc.

## 6.2 Conflictos interpersonales.

Se podrán presentar los siguientes tipos de conflictos:

- a) Conflicto interpersonal **entre Directores**: Se deberá informar de manera inmediata a la Subdirección de Relaciones Humanas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o reunión directa con la subdirección y los funcionarios/as implicados.
- b) La Subdirección de Relaciones Humanas deberá recibir la solicitud, llamando a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de alguno de los protocolos ya definidos por la Universidad de Chile (como por ejemplo: Protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, acoso laboral y discriminación arbitraria, entre otros) o del Instituto, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas. Todo acuerdo que se genere en esta instancia deberá levantar acta firmada por los participantes.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Subdirección de Relaciones Humanas, informará por separado a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, correo electrónico, reunión con acta, el procedimiento que se seguirá, según lo indicado en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la autoridad de ambas (os) directores deberá consultar a las partes afectadas si se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se dará por cerrado el caso, levantando un acta con el resultado, la que será informada a la autoridad de la Facultad de Medicina.

En caso de no resultar favorable la medida, la persona afectada podrá escalar a la Dirección Económica su problema quien presentará a la Autoridad y a la dirección Jurídica de ser necesario para dar solución.

- c) Conflicto interpersonal **entre pares académicos**: Se deberá informar de manera inmediata a la Jefatura correspondiente (departamentos, subdirecciones, escuelas, instituto, programas, centros, unidades), mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o reunión directa con el/la director (a) , jefatura y/o responsable de área, sección de la que se levante un acta.

La/El director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá recibir la solicitud y transmitir dicha información a la Subdirección de relaciones Humanas, para que pueda gestionar y determinar qué argumentos se mediará en la solución del conflicto.

La/El director (a), jefatura y/o responsable de área que asuma dicha intervención, llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área informará a los involucrados por separado mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum ,oficio, correo electrónico o reunión con acta, sobre el procedimiento que se seguirá, de aquellos indicados en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá consultar a las partes afectadas si es que se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se dará por cerrado el caso y se informará del resultado al director económico, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica a la Autoridad.

- d) **Conflicto interpersonal entre académico y personal de colaboración:** Se deberá informar de manera inmediata a la Subdirección de Relaciones Humanas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficio, memorándum o solicitud de reunión directa con la Subdirector/a de Relaciones Humanas.

La Subdirección de Relaciones Humanas llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Subdirección de Relaciones Humanas informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, oficio, correo electrónico o reunión con acta, acerca del procedimiento que se seguirá en el caso, de aquellos indicados en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área, se deberá consultar a las partes afectadas si es que se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se da por cerrado el caso y se informará del resultado a la autoridad de la Facultad de Medicina, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia el Dirección Económica y/o Decanato .

- e) **Conflicto interpersonal entre Director (a) y jefatura de área ( departamento, subdirecciones, institutos, programas-centros-unidades):** Se deberá informar de manera inmediata a la Subdirección de Relaciones Humanas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum, oficio o solicitud de reunión directa con la Subdirección de Relaciones Humanas.

La Subdirección de Relaciones Humanas llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Subdirección de Relaciones Humanas informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, oficio, correo electrónico o reunión con acta, acerca del procedimiento que se seguirá según lo indicado en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá consultar a las partes afectadas si se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se dará por cerrado el caso y se informa del resultado a las Autoridades de la Facultad de Medicina, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Dirección Económica y/o Decanato.

- f) **Conflicto interpersonal entre la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área y personal de colaboración:** Se deberá informar de manera inmediata al Subdirección de Relaciones Humanas de la Facultad de Medicina mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficio o reunión en la que se levante un acta. En caso, que el conflicto se genere en la Subdirección de Relaciones Humanas se deberá informar de manera inmediata al Director económico.

La Subdirección de Relaciones Humanas y/o Dirección Económica llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida se deberá informar a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, oficio, correo electrónico o reunión con acta, acerca del procedimiento que se seguirá, de aquellos indicados en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a), jefatura y/o responsable de área deberá consultar a las partes afectadas si se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se dará por cerrado el caso y se informará del resultado a las autoridades de la Facultad de Medicina, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Dirección Jurídica y/o Decanato.

- g) **Conflicto interpersonal entre personal de colaboración de la misma área, departamento, subdirecciones, Institutos, programas, centros, unidad:** Se deberá informar de manera inmediata al/el director (a) , jefatura y/o responsable de área mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: oficio, correo electrónico o reunión de la que se levante acta.

La/El director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá recibir la solicitud y transmitirá dicha información a la Subdirección de Relaciones Humanas y/o Dirección económica de la Facultad de Medicina, para que pueda gestionar y determinar cómo y que persona mediará la solución del conflicto.

La persona que asuma dicha intervención llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la persona responsable de esta mediación informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, oficio, correo electrónico, reunión, el procedimiento que se seguirá, de aquellos indicados en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá consultar a las partes afectadas si es que se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se dará por cerrado el caso y se informará del resultado a las autoridades de la Facultad de Medicina, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica a la Dirección Jurídica y/o Decanato.

- h) **Conflicto interpersonal entre personal de colaboración de distintas áreas, (Departamentos-Subdirecciones-Institutos-programas-centros, unidades):** Se deberá informar de manera inmediata a la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área de cualquiera de ellos, mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficio o reunión de la que se levante acta.

La/El director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá recibir la solicitud y transmitir dicha información a la Subdirección de Relaciones Humanas y/o Dirección Económica de la Facultad de Medicina, para que pueda gestionar y determinar una persona que pueda mediar en el conflicto.

La persona que asuma dicha intervención llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar las medidas a implementar para el caso específico, las que pueden variar entre la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o por la Facultad de Medicina, la adopción de alguna medida no prevista en los protocolos o de ser posible, llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la persona designada informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes

medios: memorándum, oficio, correo electrónico, reunión, el procedimiento que se seguirá, de aquellos indicados en el párrafo anterior.

Posterior al desarrollo del procedimiento que se determine, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área deberá consultar a las partes afectadas si es que se ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se da por cerrado el caso y se informará del resultado a las autoridades de la Facultad de Medicina, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica a la Dirección Jurídica y/o Decanato.

- i) De verificarse alguna problemática interpersonal no contemplada en las anteriores clasificaciones, será la dirección Jurídica la autoridad a cargo de recibir la solicitud y determinará el procedimiento que más se ajuste según los indicados en las letras precedentes-.

En caso de no encontrarse prevista la situación en este numeral, adoptará las medidas necesarias para garantizar la objetividad y rapidez en la solución del conflicto, aplicando los instrumentos vigentes u otros acordes,

### **6.3 Condiciones organizacionales hostiles o cultura estresante.**

En el caso de presentarse algún problema o contingencia de origen laboral, tal como: poca claridad en las funciones indicadas, duplicidad en las tareas asignadas, no reconocimiento de las labores, desigualdad de las labores, sobrecarga laboral, ambiente hostil, cambio de puesto de trabajo informal, entre otros, se procederá de la siguiente forma:

- a) El (la) funcionario/a deberá informar inmediatamente al/el director (a) , jefatura y/o responsable de área, según corresponda.

La/El director (a) , jefatura y/o responsable de área recibirá y revisará la solicitud entrevistándose con la persona afectada y posteriormente, evaluará el requerimiento, buscando las posibles soluciones a entregar con asesoría de las áreas correspondientes en la Facultad de Medicina (entre ellas la Subdirección de Relaciones Humanas, Dirección Económica y/o Dirección Jurídica, este último.(en caso de ser necesario).

- b) Una vez establecidas las soluciones propuestas, se deberá informar mediante oficio, memorándum, correo electrónico o verbalmente en cuyo caso se levantará un acta

a la persona requirente, acerca de las soluciones a implementar y si la situación lo amerita, deberá realizarse una reunión de equipo para informar las medidas adoptadas en el caso.

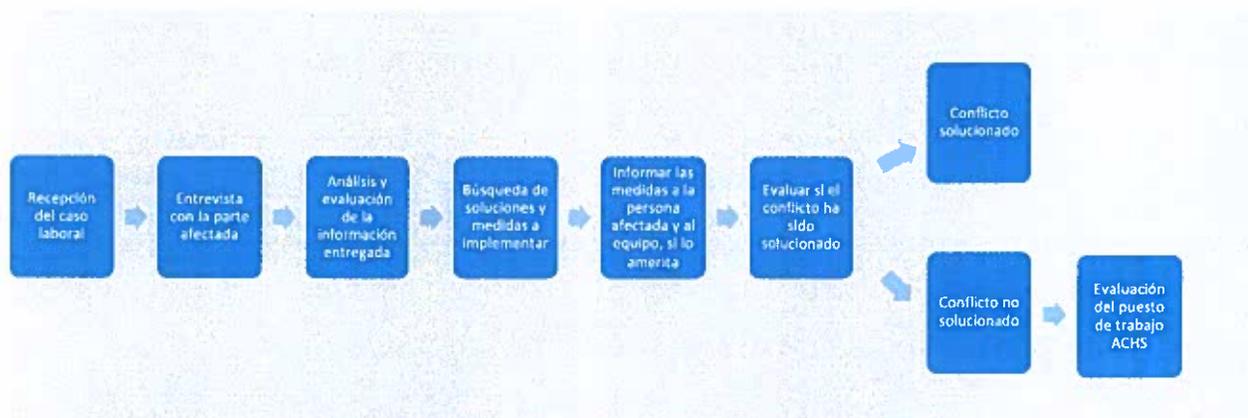
- c) Con posterioridad a la implementación de las medidas, se deberá consultar a la persona requirente si considera que se ha solucionado el problema expuesto. En el caso de ser favorable la respuesta, la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área dará por cerrado el caso e informará a través de un oficio, memorándum o correo electrónico al Departamento, subdirección, Escuelas, Instituto, Programa, centros, unidades del personal; de lo contrario, la persona afectada podrá escalar la situación de manera jerárquica a la Dirección Jurídica y/o Decanato.
- d) Todo funcionario/a que sea cambiado de puesto de trabajo, deberá consignarse mediante resolución emitida en la Subdirección de Relaciones Humanas y con acuerdo de ambas partes donde se registre un acta de acuerdos.
- e) Todo Jefatura o responsables de áreas que quieran modificar el perfil de cargo de algún funcionario/a, deberá reunirse con el funcionario/a, acordar los cambios mediante un acta dejando registro de ambas firmas. Luego proceder a notificar a la Subdirección de Relaciones Humanas adjuntando el acuerdo firmado.
- e) Todo funcionario/a que sea derivado por su previsión de salud y/o manifieste que padece de una enfermedad o presenta síntomas que, presumiblemente, tienen un origen profesional podrá acudir a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), para que este organismo pueda realizar un estudio del puesto de trabajo. Una vez que se presente debe informar en 24 horas a la/el director (a) , jefatura y/o responsable de área y a la Unidad de Prevención de Riesgos & Bioseguridad de la Facultad de Medicina para seguir con el proceso en revisión de casos.

## **7 REFERENCIAS.**

- Manual de indicaciones para el agente de riesgo psicosocial las condiciones organizacionales hostiles o cultura organizacional estresante, Asociación Chilena de Seguridad.

## 8 ANEXOS.

- **Flujograma**



## 9 CONTROL DE CAMBIOS.

Fecha	Versión	Nombre y Cargo	Ítems cambiados
12-05-2023	1	Elizabeth Quintanilla	No aplica