



¡¡¡Construyamos Juntos  
Una Comuna Justa!!!

**MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS**  
**DSP/PSB/MPV/EMH**

**APRUEBA PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE  
ESTAMENTOS**

**DECRETO ALCALDÍCIO N° 2417**  
**Santa Bárbara, 26 de Octubre de 2023**

**VISTOS :**

Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones.

El Decreto Alcaldicio N° 4862 de fecha 20 de diciembre de 2016 que aprueba Automatización Sistema de Decretos Registro Único.

La ley N°16.744 que establece normas sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

La Resolución Exenta N°1448 de fecha de 11 de octubre de 2022, del Ministerio de Salud, que aprobó Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo.

La Resolución Exenta N°156 de 05 de marzo de 2018, que aprueba el Compendio del Seguro Social de la Ley N°16.744.

**CONSIDERANDO :**

- Programa de Readecuación Laboral por Enfermedad Profesional de Salud Mental. (EPSM).
- Programa de Mejoramiento de la Gestión Municipal 2023 Dirección de Administración y Finanzas.

**DECRETO :**

1.- APRUEBESE, a partir de esta fecha el "Procedimiento Comunicación Interna entre Estamentos".

2.- INFÓRMESE, a todos los funcionarios a través de correo electrónico institucional e Intranet Municipal.

**ANOTESE, COMUNIQUESE, CUMPLASE Y ARCHIVESE**



**PEDRO SOLAR BAEZA**  
**SECRETARIO**



**DANIEL SALAMANCA PÉREZ**  
**ALCALDE**

MUNICIPALIDAD DE SANTA BÁRBARA  
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS  
PREVENCIÓN DE RIESGOS



# PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>ASESOR EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Sra. Marjorie Salamanca Iraira Ingeniero en Prevención de Riesgos</p> 	<p>DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Sra. Enka Muñoz Hernández Encargada Depto. RRHH</p> 	<p>ESTRUCTURA MUNICIPAL DIRECTOR ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Sr. Mitchel Parra Vargas Director DAF</p> 



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

### 1- INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido por el Protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, acoso laboral y maltrato, como municipio es necesario, indicar un ordenamiento de las acciones relativas a comunicación entre estamentos. Es por esto que, el presente documento establece las medidas necesarias para que la comunicación entre los distintos actores de nuestra Municipalidad sea un aspecto claro en la determinación de acciones para la protección de nuestros funcionarios.

### 2- OBJETIVO

El presente documento describirá definiciones, responsabilidades, alcance y una secuencia de actividades necesarias para fortalecer la comunicación entre estamentos ante situaciones de acoso sexual, acoso laboral y maltrato.

### 3- ALCANCE

Lo indicado en este documento está enfocado a apoyar la comunicación entre estamentos de nuestra Municipalidad de Santa Bárbara, esto es, funcionarios y personal de Programas Sociales.

### 4- RESPONSABILIDADES

**4.1.- ALCALDE:** Revisar y aprobar las indicaciones de este procedimiento de manera tal que las actividades descritas sean aplicables y contribuyan a una comunicación efectiva de los temas propuestos. Comunicar las indicaciones necesarias para el correcto desarrollo de las comunicaciones hacia directores, como también hacia el resto del municipio.

**4.2.- Administración Municipal:** Gestionar y coordinar la aplicación de medidas establecidas en este documento. Mediar y buscar soluciones en los conflictos personales o laborales que se presenten, en la medida que así lo permitan las normas del municipio.

**4.3.- Directores:** Propiciar la correcta aplicación de este procedimiento. Dar las condiciones necesarias para que la comunicación, en cualquier sentido (según definición que aparece más adelante en el presente documento). Mediar y buscar soluciones en los conflictos personales o laborales que se presenten en su área, en la medida que así lo permitan las normas del municipio.

**4.4.- Funcionarios:** Comunicar de forma oportuna situaciones observadas o informaciones recibidas de un conflicto o problema, ya sea de carácter personal o laboral, de acuerdo con los canales de comunicación establecidos en las normas del municipio y del presente documento.



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

### 5- DEFINICIONES

**5.1.- Comunicación Interna:** Acción o efecto de comunicar o comunicarse mediante un código común que comparten emisor y receptor. En este caso, intercambio de información entre los distintos estamentos del municipio, siendo estos funcionarios.

**5.2.- Comunicación descendente:** Acción de comunicar cierta información originada por la Alcaldía siguiendo el siguiente flujo unidireccional: Alcalde, Administración Municipal, Directores, Jefaturas, y funcionarios.

**5.3.- Comunicación ascendente:** Acción de comunicar emitida por los funcionarios del municipio hacia la autoridad de esta. Permite que directivos y funcionarios puedan identificar y comunicar a la Alcaldía, alguna situación que involucre conflictos entre integrantes del municipio.

**5.4 Comunicación horizontal:** Es la que existe entre personas o áreas del municipio que se encuentran en el mismo nivel jerárquico, básicamente se da entre pares.

**5.5 Comunicación transversal:** Es aquella comunicación que fluye entre los miembros del municipio que no desempeñan necesariamente el mismo rol, perteneciendo a distintos departamentos y áreas como también a diferentes niveles jerárquicos.

### 6.- DESARROLLO

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

A continuación, se describen directrices básicas para mejorar la comunicación entre estamentos.

a.- Se deben revisar situaciones recientes de conflicto en el lugar de trabajo para determinar si fueron contenidas oportunamente, y de esta manera identificar efectos negativos y la manera de evitarlos en el futuro.

b.- Cuando ingrese un nuevo funcionario, la unidad de personal de la municipalidad y el área de prevención de riesgos entregarán información general acerca de funciones, derechos, obligaciones y medidas de seguridad. Las jefaturas directas deberán realizar una introducción de los aspectos técnicos asociados al cargo.

c.- La Unidad de Personal deberá informar sobre los nuevos ingresos, para que sea difundido al resto del municipio mediante un mail masivo y/o dirigido al área de trabajo del recién ingresado.

d.- Las directores y Jefaturas deberán informar a sus equipos de trabajo sobre las metas propuestas durante el periodo. Para lo anterior, deberán realizarse reuniones de trabajo, dejando registro de lo comunicado. Los Directores deberán realizar informes periódicos vía correo electrónico o reuniones, acerca de los resultados del área a los equipos.



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

e.- Los canales de comunicación podrían ser los siguientes: oficios, intranet municipal, correos electrónicos, publicaciones en diversos murales, afiches y reuniones, sin que ninguno sea excluyente o prime por sobre el otro.

f.- Los Directores y Jefatura directa deberán emplear un lenguaje neutro evitando la jerarquización de los sexos e invalidar la regla insaturada socialmente por la cual un colectivo mixto puede nombrarse en masculino, utilizando nombres genéricos para nombrar los cargos, los documentos, etc.

g.- Se debe establecer un horario de atención por parte de las Direcciones y Jefaturas para poder recibir a sus funcionarios de forma individual con el propósito de recoger consultas y planteamientos sobre sus tareas y funciones. Este horario deberá ser informado de forma periódica. No obstante, si la situación lo requiere, se le deberá destinar un espacio al funcionario de acuerdo a la disponibilidad de la jefatura.

h.- Los Directores y Jefaturas deberán establecer rutinas diarias dentro de sus Departamentos y áreas con el propósito de tener contacto directo con sus trabajadores.

### 6.2 Conflictos interpersonales

Dentro de la municipalidad se pueden presentar los siguientes tipos de conflictos:

**a.- Conflicto interpersonal entre Directores:** Se debe informar de manera inmediata al Administrador Municipal mediante Cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficio ordinario interno o reunión directa de la que se levante acta.

El Administrador Municipal deberá acoger la solicitud, llamando a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones, con el fin de determinar los pasos a seguir en el caso, los que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Municipalidad (como por ejemplo protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, acoso laboral y maltrato), o definir si es posible llegar a un acuerdo entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, el Administrador Municipal informará por separado a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: oficio ordinario interno, correo electrónico, reunión con acta, el procedimiento que se seguirá. Posterior al desarrollo del procedimiento 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 informa a la Unidad de Personal de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Alcaldía.

**b.- Conflicto interpersonal entre Director y uno o más funcionarios:** Se debe informar al Administrador Municipal mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, reunión directa con el Administrador Municipal de la que se levante acta. El Administrador Municipal deberá acoger la solicitud, llamando a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones y así determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Municipalidad o, definir si es posible llegar a un acuerdo entre las partes involucradas. Una vez recepcionada y analizada toda



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

la información obtenida, el Administrador Municipal informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: oficios ordinarios internos, correo electrónico o reunión con acta, acerca del procedimiento que se seguirá en el caso.

Posterior al desarrollo del procedimiento 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 informa del resultado a la Unidad de Personal del contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Alcaldía.

**c.- Conflicto Interpersonal entre pares (funcionarios):** Se debe informar de manera inmediata al Jefe Jerárquico, mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficio ordinario interno o reunión directa con el Director (en el caso en que los funcionarios sean ambos de la misma dependencia, en caso contrario se tendrá que reunir ambos Directores, en ambas situaciones se levanta acta).

El Director(es) del Departamento deberá acoger el conflicto, llamará a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Municipalidad o, definir si es posible llegar a un acuerdo entre las partes involucradas. Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, el Director informará a los involucrados por separado mediante cualquiera de los siguientes medios: oficios ordinarios internos, correo electrónico o reunión con acta, sobre el procedimiento que se seguirá. Posterior al desarrollo del procedimiento se deberá consultar a las partes afectadas si es que se ha solucionado el conflicto. En caso de ser favorable, se da por cerrado el caso y se informa del resultado a la Unidad de Personal, de lo contrario, la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Alcaldía.

**e.- Conflicto interpersonal entre Director y jefatura de área:** Se debe informar de manera inmediata al Administrador Municipal mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, oficios ordinarios internos o solicitud de reunión directa con Administrador Municipal.

Administrador Municipal deberá acoger la solicitud, llamando a las partes involucradas por separado para obtener sus versiones con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Municipalidad si es posible llegar a un acuerdo entre las partes. Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la jefatura informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: oficio ordinario interno, correo electrónico o reunión con acta acerca del procedimiento que se seguirá en el caso.

Posterior al desarrollo del procedimiento 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 informa del resultado a la Unidad de Personal, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Alcaldía.



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

h.- De verificarse alguna problemática interpersonal no contemplada en las anteriores clasificaciones, será la Administración Municipal quien defina el procedimiento para el tratamiento del caso.

### 6.3. Condiciones organizacionales hostiles o cultura estresante

En el caso de presentarse algún reporte de problemática de origen laboral, tales como, poca claridad en las funciones, duplicidad de tareas, no reconocimiento de las labores, desigualdad de las labores, sobrecarga laboral, ambiente hostil, entre otros, se procederá de la siguiente forma:

a.- El funcionario deberá informar inmediatamente a su jefatura directa, según corresponda.

La jefatura directa recepcionará el caso planteado entrevistándose con la persona afectada y posteriormente, evaluara el requerimiento, buscando las posibles soluciones a entregar con asesoría de las áreas correspondientes.

b.- Una vez establecidas las soluciones propuestas, se deberá informar mediante Oficio Ordinario Interno o correo electrónico a la persona solicitante, acerca de las medidas a implementarse 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, se da por cerrado el caso, de lo contrario, la persona afectada podrá escalar la situación de manera jerárquica hacia la Alcaldía.

d.- Con todo, el funcionario podrá acudir – previa información a su jefatura directa y Depto. de personal, a la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS), para que este organismo pueda realizar un estudio del puesto de trabajo por posible enfermedad profesional, en caso de ser necesario.

### 6.4 Buenas prácticas para la mejora de la comunicación interna

a.- Propiciar la generación de instructivos de ciertas operaciones administrativas que involucren a la municipalidad. Emitir material informativo de ciertos procesos que los miembros de nuestro municipio necesiten. De igual manera, citar ubicación de la información en forma clara (dirección web, afiches, etc.).

b.- Entregar pautas de resolución de conflicto a las jefaturas de las distintas áreas, y a quien lo solicite. Además, se deberá incorporar en el programa de capacitación del municipio la realización de al menos un curso relacionado al tema indicado (al año).

c.- Incentivo de apoyo social. Se recomienda alentar a los Deptos. a colaborar en la solución de problemas laborales, siempre enunciando que las opiniones serán respetadas y se tomarán medidas con respecto a los puntos tratados.



## PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS

d.- Incorporación de capacitaciones a Direcciones y Jefaturas en Apoyo Social, Manejo de Conflictos y Comunicación Efectiva.

e.- Reforzamiento sobre políticas, procedimientos y protocolos en caso de Violencia, Abuso y Acosos en trabajo.