



Procedimiento de resolución de conflictos en la empresa

El Hospital Dr. Ernesto Torres Galdames, consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral, y considerando que en el lugar de trabajo pueden surgir diferentes problemas, estos incluyen problemas relacionados con las operaciones de la empresa, temas de gestión de personal, sobre la seguridad y salud de los trabajadores, así como conflictos personales y los relacionados con condiciones estresantes. Sabemos que es importante visibilizar los procedimientos establecidos en el "Manual de procedimiento de denuncia y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual, "Manual de buenas prácticas laborales y buen trato " visibilizando un procedimiento de resolución de conflictos para atender inmediatamente tales problemas resolviéndolos tan pronto como sea posible y reducir el estrés que causan en los trabajadores.

Los trabajadores deben ser conscientes de los tipos de comportamientos ofensivos o conductas inadecuadas que pueden existir en el lugar de trabajo y sus consecuencias, por lo que en primera instancia debemos informarnos sobre el **artículo 61 de las obligaciones y el artículo 84 de las prohibiciones funcionarias** establecidas en el estatuto administrativo, ley 18.575 artículo 7°, además de las **conductas configurativas de maltrato laboral, acoso laboral, acoso sexual y discriminación indicadas en el Manual de procedimientos de denuncias y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual y discriminación**

Posterior a la toma de conocimientos y comprensión del comportamiento funcionario establecido en las normativas ya mencionadas, se invita a seguir el conducto regular establecido en el "Manual de convivencias y buenas prácticas laborales buen trato" he indicado en la ley 18.575 "Sobre probidad administrativa aplicable de los órganos de la administración del estado", en su artículo 7°.

- 1. Entre funcionarios:** Evalúe si el conflicto puede ser conciliado entre usted y las partes involucradas, favoreciendo una comunicación asertiva. Si no se logrará acuerdo o solución, prosiga al siguiente punto:
- 2. Jefatura o supervisores:** Comunique al encargado de turno o de lo contrario al coordinador de su Unidad o jefatura médica, según disponibilidad, quien deberá escuchar activamente y registrar los hechos en acta o libro, posterior a la reunión evaluará las medidas que tomará para la solución. En el caso de que se encuentre disconforme con la medida remedial, continúe al siguiente punto.
- 3. Unidad de Calidad de Vida:**
 - a. En caso que la situación configure según su percepción algún acto de maltrato laboral, acoso laboral, discriminación o acoso sexual, el receptor de denuncia deberá orientar sobre los procedimientos asociados y en el caso que el/la funcionario/as estime conveniente proceder a realizar la denuncia mediante el Anexo N° 5 del Manual de procedimientos de denuncias y sanción del maltrato, acoso laboral y/o sexual y discriminación.
 - b. Si se refiere a la disconformidad por la respuesta o solución de la jefatura o supervisor (**Punto 2.**) y/o no desea realizar una denuncia, puede dejar antecedentes los cuales se podrán utilizar para intervenciones posteriores con las partes involucradas.
 - c. En el caso que lo relatado tenga relación con temáticas de prácticas clínicas, procedimientos técnicos o hechos configurativo de delitos, esto deben ser redirigidos a la subdirección correspondiente. Si considerase que existió vicios en el proceso o continúan las conductas que dieron inicio al conflicto, posterior a la intervención de la Unidades pertinentes, prosiga al siguiente punto.
- 4. Subdirección:** Presente mediante escrito y adjunte los antecedentes asociados al cumplimiento del conducto regular (actas, escritos, entrega de información, etc...) para que la subdirección se pronuncie o emita una solución o medida remedial.



5. **Dirección:** En instancia, usted deberá agendar una audiencia con el director para manifestar y/o entregar sus descargos o inconformidad por los resultados obtenidos durante el procedimiento de resolución de conflicto.

“En todos los puntos, siempre es importante por parte de quienes reciben los requerimientos, demandas o solicitudes de los/las funcionarios/as una actitud de escucha activa, comprensión y confidencialidad de la información además de siempre velar por una conducta funcionaria imparcial, transparente, y eficiente en el cumplimiento de la probidad administrativa”.

HOSPITAL DR. E. TORRES
SUBDIRECTOR
DE GESTIÓN
DE **JUAN CARLOS VEGA DAMKE**
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES. IQUIQUE