



Procedimiento de comunicación interna entre estamentos

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 la comunicación es el proceso angular para el desarrollo óptimo de la organización, sabemos que es importante otorgar los lineamientos, especificaciones y orientaciones para generar un procedimiento de comunicación interna entre estamentos que ayude a las personas a alcanzar los objetivos institucionales, facilitando que todos los canales internos sirvan para potenciar el sentido de pertenencia hacia la institución y a su vez dar a conocer lo que piensa y desea nuestra institución.

Este procedimiento es especialmente relevante para prevenir casos de enfermedades profesionales de salud mental, en donde el agente usado habitualmente como criterio de calificación son conflictos interpersonales recurrentes y/o condiciones organizacionales hostiles o cultura organizacional estresante. En base a lo anterior se plantean los siguientes lineamientos.

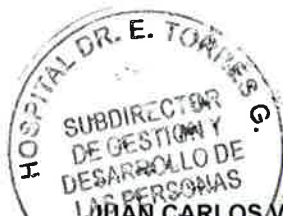
Comunicación interna:

1. **Monitoreo:** Realizar una rutina diaria en su departamento para hacer contacto cara a cara con todos los trabajadores/as e identificar facilitadores y obstaculizadores del desempeño de los/las funcionarios/as. Se debe recordar que un/a buen/a supervisor/a debe ser un buen oyente. Si la jefatura muestra interés y respeto por cada trabajador/a bajo su supervisión, los trabajadores/as se sentirán seguros y mejorará su percepción sobre el liderazgo, previniendo así el factor de riesgo psicosocial *Liderazgo disfuncional*. Dichas recomendaciones deben estar acorde a las conductas establecidas en el **"Manual de buenas prácticas laborales y buen trato"** y velando por un trato libre violencia, abuso y acoso en el trabajo.
2. **Retroalimentación:** La periodicidad formal del proceso se encuentra establecido en **Normativas sobre calificaciones del personal sector salud**". Este proceso debe ser realizado por el superior jerárquico que tenga contacto directo con el funcionario en sus labores. Se debe dejar registro de cada proceso de retroalimentación informando a través de un juicio fundado sobre los procesos, con aciertos y errores, fortalezas y debilidades, desafíos y proyecciones con el objetivo de ayudar a informar a la/os funcionarios/as de cómo es su desempeño y/o cómo mejorarlo.
3. **Notificación:** Es un acto final, sobre hechos consumados, va desde la jefatura al colaborador, no retroalimenta y es del tipo unidireccional, esta acción debe ir acompañada de un documento formal que indique el motivo de la notificación, se recomienda ser realizada con una tercera persona como ministro de fé con la finalidad de subsanar situaciones en que el/la funcionario/a no firmará o desconociera haber sido notificado, y/o existiese alguna situación que pueda atentar contra la dignidad del funcionario.
4. **Horarios de atención:** Tener una política clara para establecer un horario (accesible para su unidad) para recibir a los/as funcionarios/as de manera individual con el propósito de recoger consultas y planteamientos sobre sus tareas. Es importante que el supervisor respete este acuerdo y vele por el cumplimiento de él. Es relevante promover que en dichas reuniones se escuche con atención las opiniones, demandas o quejas que funcionarios tengan sobre problemas laborales que se les puedan presentar, siendo acogidas, registradas y solucionadas en el menor plazo posible por su jefatura, considerando las políticas de protección de la privacidad, confidencialidad del trabajador y el trato digno.
5. **Reuniones:** Establezca periodicidad en las reuniones de equipo, ya que estas son un medio para construir climas de trabajos favorables. En este espacio puede comunicar metas al equipo, permite formular y evaluar el cumplimiento de los compromisos, dar a conocer una decisión, desmentir rumores, anunciar cambios, dar instrucciones al equipo o recoger información. NO debe corregir a algún funcionario en específico, denostar, exponer o encarar. Al finalizar el proceso de reunión registre en un acta; Puntos tratados, acuerdos adoptados, responsabilidad asignada, plazos establecidos. Al término de la reunión, haga firmar a los presentes y socialice el



acta.

6. **Uso de la tecnología de la información:** Considerando que al uso de tecnologías tiene el objetivo de apoyar la labor administrativa, lo que encuentra su fundamento en los principios de eficiencia y eficacia. Los correos electrónicos deben cumplir los requisitos de lenguaje formal, considerando la identidad de género de los receptores e indicando de manera clara los requerimientos. En el caso del uso del *Whatsapp* Debe ser exclusivo de uso para la entrega de información, por lo que el jefe o superior jerárquico no puede impartir órdenes e instrucciones por *Whatsapp* a un funcionario público, Así lo ha establecido la Contraloría General de la República, en el dictamen N°35.523 de 2016.



JUAN CARLOS VEGA DAMKE
SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
HOSPITAL DR. ERNESTO TORRES GALDAMES. IQUIQUE