




# PROCEDIMIENTO: “COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS”



FACULTAD DE ARTES  
UNIVERSIDAD DE CHILE

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

## 1.- INTRODUCCIÓN.

La Universidad de Chile es una institución de Educación Superior, pública, laica y estatal, que asume con vocación de excelencia la formación de personas y la contribución al desarrollo espiritual y material de la Nación. Se encuentra integrada por una Comunidad Universitaria, de la cual forman parte los/as académicos/as y funcionarios/as del personal de colaboración.


En virtud de los principios de la Universidad, que conllevan a una alta responsabilidad en mantener una convivencia universitaria sustentada en el respeto, ambientes de trabajo saludables, en igualdad de género y no discriminación, resulta necesario como Facultad de Artes indicar un ordenamiento de acciones relativas a una comunicación interna efectiva entre los estamentos de dicha unidad, las cuales deben ajustarse en el marco valórico y estratégico declarado por la institución, como asimismo, en la normativa vigente.

### a) Marco valórico y estratégico:

- Política para Prevenir el Acoso Sexual.
- Política de Inclusión y Discapacidad en Perspectiva de la Diversidad Funcional.
- Política de Buenas Prácticas Laborales.
- Política de Igualdad de Género.
- Política de Diversidades y Disidencias Sexuales y de Género.
- Política de Corresponsabilidad Social en la Conciliación de las Responsabilidades Familiares y las Actividades Universitarias.
- Estrategia para la Prevención del Estrés en el lugar de Trabajo 2024-2025 de la Facultad de Artes.

### b) Marco Normativo:

- Protocolo para la Prevención del Acoso Laboral, Acoso Sexual y Violencia en el Trabajo de la Universidad de Chile.
- Protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, violencia de género, acoso laboral y discriminación arbitraria, de la Universidad de Chile

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	---	--

En consecuencia, y de acuerdo a los documentos señalados precedentemente, el presente documento establece las medidas necesarias para que la comunicación entre los distintos actores de la comunidad sea un aspecto claro en la determinación de acciones para la protección de los/as funcionarios/as, académicas/os y personal de colaboración.

## **2.- OBJETIVO.**

2.1.- Disponer de los lineamientos, especificaciones y directrices para la comunicación interna entre los estamentos permitiendo que esta sea expedita y se de en forma clara y oportuna.

2.2.- Atender de forma adecuada las problemáticas que se generen entre los estamentos de la Facultad de Artes, en cuanto a la seguridad y salud laboral de sus funcionarias/os y académicos/as, la convivencia, conflictos personales, y situaciones estresantes, de manera de generar un clima adecuado dentro del lugar de trabajo.

## **3.- ALCANCE.**

3.1.- Lo indicado en este documento está enfocado a apoyar la comunicación entre estamentos de la Facultad de Artes de la Universidad de Chile, esto es, funcionarias/os, académicas/os y personal de colaboración, bajo cualquier modalidad de nombramiento, incluyendo personal a honorario.

3.2.- Este procedimiento se aplicará para conflictos interpersonales recurrentes y/o condiciones organizacionales hostiles o cultura organizacional estresante.


## **4.- RESPONSABILIDADES.**

### **4.1.- Decano/a.**

Ejerce la potestad disciplinaria sobre las personas que integren la Facultad.

Aprobar mediante acto administrativo las indicaciones de este procedimiento de manera tal que las actividades descritas sean aplicables y contribuyan a una comunicación efectiva de los temas propuestos.

De no poder solucionar los conflictos las Direcciones o Jefaturas de área, deberá adoptar las medidas necesarias para dar solución a los conflictos presentados.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

#### **4.2.- Dirección Económica y Administrativa (Unidad de Desarrollo de Personas)**

Es el organismo de apoyo y asesoría integral a la gestión del (de la) Decano/a, que tiene como misión velar, dentro de las políticas universitarias, por el buen manejo económico y administrativo de las diversas unidades de la Facultad. A través de su Unidad de Desarrollo de Personas, es la encargada de diseñar e implementar estrategias y programas que mejoren el ciclo de la vida funcionaria, garantizando la seguridad y salud ocupacional, a través de medidas de prevención de riesgos.

En dicho contexto, en la encargada de establecer el procedimiento de comunicación interna, llevar a cabo las acciones necesarias para su cumplimiento, y asimismo, evaluar su implementación.

Por otro lado, debe definir el o la profesional idónea ya sea de la Facultad y/o Universidad para intervenir en los conflictos interpersonales presentados.

#### **4.3.- Directoras/es.**

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).

Intervenir y buscar soluciones en los conflictos personales o laborales que se presenten en sus áreas, en la medida que así lo permitan las normas de la Institución.

#### **4.4.- Jefaturas de área.**

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 sus áreas, en la medida que así lo permitan las normas de la Facultad de Artes.


#### **4.5.- Académicas/os y Personal de Colaboración.**

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 de la Facultad de Artes y del presente documento.

### **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 de la Facultad de Artes de la Universidad de Chile, siendo estas académicas/os y personal de colaboración.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

### **5.2.- Comunicación descendente.**

Acción de comunicar cierta información originada por la Dirección de la Facultad de Artes siguiendo el siguiente flujo unidireccional: Decanato, Direcciones, Jefaturas, el personal (Académica/os y Personal de Colaboración). Su propósito es informar instrucciones, objetivos o políticas a seguir por parte de la Facultad.

### **5.3.- Comunicación ascendente.**

Acción de comunicar emitida por los miembros de la Facultad de Artes hacia las autoridades de esta. Permite que académicas/os y personal de colaboración puedan identificar y comunicar a las jefaturas y/o direcciones correspondientes, alguna situación que involucre conflictos entre integrantes de la organización, o informaciones que puedan conducir a mejorar la gestión y convivencia dentro de la Facultad.

### **5.4 Comunicación horizontal.**

Es la que existe entre personas o áreas de la Facultad 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 de la organización 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.**

Debido al carácter integrativo y de articulación que cumplen las autoridades, direcciones y jefaturas dentro de la Facultad, es que este procedimiento entregará lineamientos básicos sobre actividades internas para mejorar la comunicación en y entre los distintos 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 positivos o negativos y así obtener lecciones para evitarlos o enfrentarlos de la mejor manera en el futuro.

b.- Cuando ingrese un nuevo académico/a o personal de colaboración, la Unidad de Desarrollo de Personas de la Facultad entregarán información general acerca de funciones, derechos, obligaciones y medidas de seguridad.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	---	--

c.- Cuando ingrese un nuevo académico/a o personal de colaboración las jefaturas directas deberán realizar una introducción de los aspectos técnicos asociados al cargo.

d.- La Unidad de Desarrollo de Personas deberá informar a la Dirección de Extensión y Comunicaciones de la Facultad sobre los nuevos ingresos, para que sea difundido al resto de la organización mediante un mail masivo y/o dirigido al área de trabajo del recién ingresado.

e.- Las directoras/es y Jefaturas deberán informar a sus equipos de trabajo sobre cambios objetivos y metas a cumplir durante el periodo. Para lo anterior, deberán realizarse reuniones de trabajo, dejando registro de lo comunicado.

f.- Las Directoras/es o Jefaturas deberán realizar informes periódicos vía correo electrónico o reuniones, acerca de los resultados del área a los equipos.

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

h.- Las Directoras/es y Jefaturas directas 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.

i.- Se debe establecer un horario de atención por parte de las Direcciones y Jefaturas para poder recibir a sus 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.


j.- Las Direcciones y Jefaturas deberán establecer rutinas diarias dentro de sus Departamentos y áreas con el propósito de tener contacto directo con sus funcionarios/as.

k.- Las direcciones y jefaturas deberán considerar un protocolo de emergencia cuando una funcionaria o funcionario presente algún problema familiar o de salud que se traduzca en la ausencia inmediata del colaborador o colaboradora.

## **6.2.- Conflictos interpersonales.**

Dentro de la Facultad según su estructura jerárquica, se pueden presentar los siguientes tipos de conflictos:

**a.- Conflicto interpersonal entre Directoras/es de Escuelas, Áreas, Departamentos o Centros.** Se debe informar de manera inmediata a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o reunión directa de la que se levante acta.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	---	--

La Jefatura deberá acoger la solicitud y definir un/a Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad, llamando a las partes involucradas por separado para obtener información al respecto, 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 Universidad de Chile (como por ejemplo protocolo de actuación ante denuncias sobre acoso sexual, acoso laboral y discriminación arbitraria, entre otros), o definir si es posible llegar a una solución entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, el/la Profesional Informará por separado a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, 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 del resultado a las autoridades de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana o Decano.


**b.- Conflicto interpersonal entre Directora/or de Escuela, Departamento o Centro y uno o más académicas/os:** Se debe informar a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, reunión directa de la que se levante acta o memorándum.

La Jefatura deberá acoger la solicitud y definir un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad, llamando a las partes involucradas por separado para obtener información al respecto y así determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o, definir si es posible llegar a una solución entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Jefatura informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, 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 las autoridades de la Facultad, del contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana o Decano.

**c.- Conflicto Interpersonal entre pares académicos:** Se debe informar de manera inmediata a la dirección correspondiente (Directora/or del Departamento o Centro), mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o reunión directa de la que se levante acta.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	---	--

El/la Director/a del Departamento deberá acoger el conflicto y transmitir dicha información a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas, para que pueda gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad para que pueda abordar el conflicto.

El/la Profesional que asuma dicha intervención, llamará a las partes involucradas por separado para obtener información con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o, definir si es posible llegar a una solución entre las partes involucradas.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Directora/or informará a los involucrados por separado mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, 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 las autoridades de la Facultad, de lo contrario, la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.


**d.- Conflicto interpersonal entre académica/o y/o personal de colaboración:** Se debe informar de manera inmediata a la Dirección y/o Jefatura mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o solicitud de reunión directa de la que se levante acta, quien informará a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas para gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad para que pueda abordar el conflicto.

El/la Profesional deberá acoger la solicitud, llamando a las partes involucradas por separado para obtener información, con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o definir si es posible llegar a una solución entre las partes.

Una vez recepcionada y analizada toda la información obtenida, la Dirección y/o Jefatura informará a los involucrados mediante cualquiera de los siguientes medios: memorándum, 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 autoridad de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.



 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p style="text-align: center;"><b>PROCEDIMIENTO</b> COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	---	--

**e.- Conflicto interpersonal entre Directora/or y jefatura de área:** Se debe informar de manera inmediata a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas, mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico, memorándum o solicitud de reunión directa de la que se levante acta.

La Jefatura deberá acoger la solicitud para gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad para que pueda abordar el conflicto, quien hará el llamado a las partes involucradas por separado para obtener mayor información con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile 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: memorándum, 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 las Autoridades de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.

**f.- Conflicto Interpersonal entre jefatura de área y personal de colaboración:** Se debe Informar de manera inmediata a la a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónicos o reunión de la que se levante acta.

La Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas para gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad, quien deberá acoger la solicitud y llamar a las partes involucradas, por separado, para obtener información con el fin de determinar los pasos a seguir, que puede ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o definir 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: memorándum, 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 ha solucionado el conflicto. En el caso de ser favorable, se da por cerrado el caso y se informa del resultado a las autoridades de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

**g.- Conflicto Interpersonal entre personal de colaboración de la misma área:** Se debe informar de manera inmediata a la jefatura directa mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico o reunión de la que se levante acta.

La jefatura directa deberá acoger el conflicto y transmitir dicha información a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas, para que pueda gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad para que pueda mediar en el conflicto.

El /la profesional que asuma dicha intervención llamara a las partes involucradas por separado para obtener la información con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueden ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o si es posible lograr 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: memorándum, correo electrónico, reunión, 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 del resultado a las autoridades de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.

**h.- Conflicto Interpersonal entre personal de colaboración de distintas áreas:** se debe informar de manera inmediata a la jefatura directa mediante cualquiera de los siguientes mecanismos: correo electrónico o reunión de la que se levante acta.

La jefatura directa deberá acoger el conflicto y transmitir dicha información a la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas, para que pueda gestionar y determinar un/una Profesional de la Unidad de Desarrollo de Personas y/o Universidad para que pueda mediar en el conflicto.

El/la Profesional que asuma dicha intervención llamará a las partes involucradas por separado para obtener información con el fin de determinar los pasos a seguir, que pueda ser la aplicación de algún protocolo ya definido por la Universidad de Chile o si es posible lograr 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: memorándum, correo electrónico, reunión, el procedimiento que se seguirá.

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

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 de los resultados a las autoridades de la Facultad, de lo contrario la persona afectada podrá escalar su problema de manera jerárquica hacia la Decana/o.

i.- De verificarse alguna problemática interpersonal no contemplada en las anteriores clasificaciones, será la Jefatura de la Unidad de Desarrollo de Personas 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.- La académica/o o personal de colaboración deberá informar inmediatamente a su Directora/or o jefatura directa, según corresponda.

La directora/or o jefatura directa recepcionará el caso planteado entrevistándose con la persona afectada y posteriormente, evaluará 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 memorándum 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 Decana/o.

d.- Con todo, la académica/o o funcionaria/o podrá acudir – previa información a su jefatura directa y Área de personal de la Facultad – 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 organización. Emitir material informativo de ciertos procesos que los miembros de nuestra comunidad necesiten. De igual manera, citar ubicación de la información en forma clara (dirección web, afiches, etc.).

 <p>FACULTAD DE ARTES UNIVERSIDAD DE CHILE</p>	<p>PROCEDIMIENTO COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS</p>	<p>Informe: ARTES015 Fecha: 16/12/2024 Revisión: 002</p>
---	--	--

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 de la Facultad la realización de al menos un curso relacionado al tema indicado (al año).

c.- Incentivo de apoyo social. Se recomienda alentar a los equipos de trabajo 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.

Es relevante promover la política de puertas abiertas, eliminar las barreras percibidas por los trabajadores con respecto a sus supervisores para mejorar la percepción de apoyo y participación, optimizando la gestión en los equipos.

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, en forma transversal en la organización.



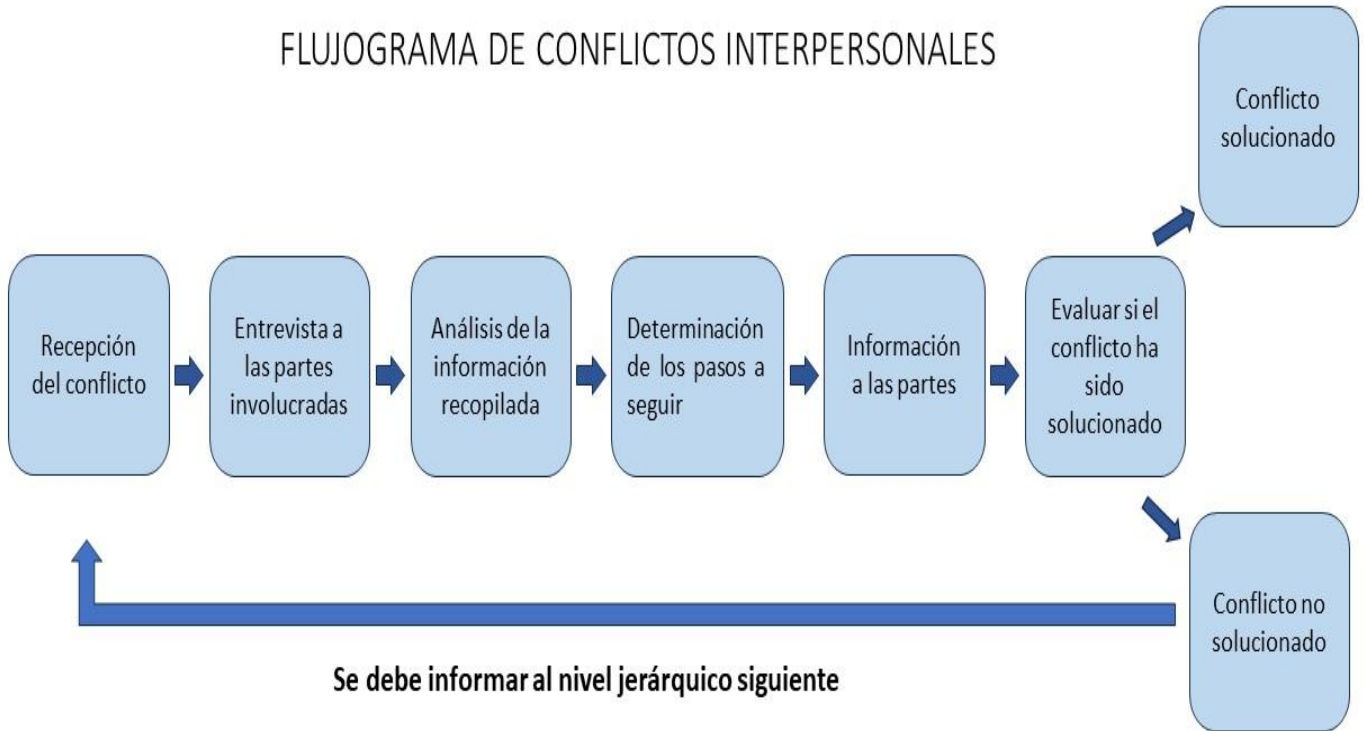
FACULTAD DE ARTES  
UNIVERSIDAD DE CHILE



### ANEXO 1.- FLUJOGRAMA DE CONFLICTOS INTERPERSONALES



### FLUJOGRAMA DE CONFLICTOS INTERPERSONALES





**ANEXO 2.- FLUJOGRAMA POR CONDICIONES ORGANIZACIONALES HOSTILES O CULTURA ESTRESANTE.**



FACULTAD DE ARTES  
UNIVERSIDAD DE CHILE

FLUJOGRAMA POR CONDICIONES ORGANIZACIONALES O CULTURA ESTRESANTE

