

MAT: Aprueba Procedimiento de Comunicación entre Estamentos

VISTOS:

1. El Decreto Exento N.º 949 de fecha 29/06/2021, sobre Asunción de Funciones que declara electo al alcalde de la Comuna de Curarrehue.
2. Lo dispuesto en la ley N° 16.744 y demás normativa afín.
3. Las facultades que me confiere la Ley 18.695 de 1988, del Ministerio del Interior “Orgánica Constitucional de Municipalidades” y sus posteriores modificaciones.

CONSIDERANDO:

1. Que, se estima necesario regular o a lo menos dar ciertas directrices respecto de la comunicación entre los distintos estamentos que conforman la municipalidad, incluido los servicios traspasados de Salud y Educación.
2. Que a su vez el regular esta materia contribuye a mantener un ambiente de trabajo armónico al evitar conflictos por mala distribución de la carga laboral. .

DECRETO:

1.- APRUEBASE el “Manual de Procedimiento de Comunicación entre Estamentos” de la Municipalidad de Curarrehue, cuyo tenor literal es el siguiente:

**PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN INTERNA ENTRE ESTAMENTOS.
MUNICIPALIDAD DE CURARREHUE.**

La comunicación es un concepto significativo para toda organización, ya que permite que las labores se realicen de manera eficiente y comprometida por parte de los equipos que forman parte del municipio y de sus servicios traspasados salud y educación. Además, ayuda a que entre colegas y directivos se genere un ambiente laboral armonioso y permite el cumplimiento de objetivos de forma eficaz.

Cuando existe una deficiente comunicación dentro de una organización puede inducir a que exista un mal clima laboral dentro de esta, provocando una falta de alcance de objetivos o logros de la organización afectando de manera directa e indirectamente a los mismos funcionarios, así como a los distintos usuarios del sistema (estudiantes, pacientes, etc.).

Canales de comunicación

Comunicación descendente: Es una forma de comunicación formal básica la cual proviene desde la directiva, jefatura o encargados que va descendiendo hacia los distintos niveles de la organización. Su meta principal es dar a conocer instrucciones, objetivos o normas de la empresa a través de distintos medios, dentro de los cuales se puede considerar:

- Diario Mural



- Reuniones informativas
- Correos electrónicos al equipo.

Comunicación ascendente: Este tipo de comunicación interna es similar a la mencionada anteriormente, la diferencia es que la información proviene de los mismos trabajadores que va dirigida hacia los directivos. El beneficio de este tipo de comunicación es que los empleados pueden compartir y mejorar la realidad en la están insertos, compartiendo problemáticas, necesidades y preferencias. Lo anterior se puede concretar a través de:

- Buzón de sugerencias
- Entrevistas
- Reuniones periódicas
- Círculos de calidad.

Comunicación horizontal: Es la que se da entre trabajadores que se encuentran en el mismo nivel jerárquico dentro de la institución, por ende, se da entre pares. Dentro de este tipo de comunicación se da más la informalidad, se puede observar principalmente para generar colaboración y trabajo en equipo. Entre las formas más habituales que puede visualizar este tipo de comunicación podemos encontrar:

- Reuniones de departamentos o grupos de trabajo.
- Sesiones informativas.
- Correos electrónico.
- Redes sociales.

Comunicación transversal: Es el tipo de comunicación que se genera entre miembros de la institución que no son del mismo departamento o no ejercen el mismo rol o función, por otra parte, también perteneciendo a diferentes niveles jerárquicos. En este sentido este tipo de comunicación enriquece al personal, ya que se pueden intercambiar diferentes tipos de experiencias entre los trabajadores permitiéndoles adquirir herramientas que en alguna situación les permitirá resolver alguna problemática puntual. Los instrumentos más utilizados son:

- Reuniones.
- Redes sociales.
- Correo electrónico.
- CTA

Estrategias para la buena comunicación.

- **Pautas sobre la resolución de conflictos:** Entregar al equipo directivo pautas sobre cómo hacer frente a los conflictos o problemas que se presenten en el ambiente. Lo ideal es ejecutarlo en el momento en que se haya generado, ya que puede ser un factor estresante para los involucrados, esto dará una percepción a los trabajadores que reciben el apoyo que necesitan y que el equipo directivo está involucrado en las situaciones que ocurren en el ambiente laboral.
- **Rutina:** Se le debe indicar o recomendar al equipo directivo que realicen una rutina diaria en el establecimiento, es decir, que tengan contacto cara a cara con sus trabajadores y estudiantes,



demostrando interés, escucha activa y respeto entre todo el equipo. Como recomendación se sugiere que se preste atención a los nuevos empleados que desconocen la dinámica de la organización y por ello se debe entregar un acompañamiento focalizado.

- **Capacitaciones:** Se recomienda al equipo directivo solicitar capacitaciones continuas a los trabajadores, promoviendo la salud mental, el apoyo social, políticas de abuso o acoso entre trabajadores, resolución de conflictos, etc. También promocionando temáticas en las que no son expertos. Esto toma relevancia en la comunicación interna, ya que permite que el equipo pueda actuar de una forma más profesional y capacitada para situaciones que desconozcan, mejorando el ambiente laboral.
- **Horario:** Es fundamental que la administración establezca horarios definidos para atender de forma individual a sus trabajadores, de esta forma puede recabar antecedentes y sugerencias que permitan mejorar el trabajo diario. Esta atención debe ser permanente en el tiempo y también accesible a los trabajadores, de esta forma también se establecen y fortalecen los lazos de confianza con la jefatura. Es fundamental ejecutar una escucha activa en estas charlas para que el ambiente sea de confianza y los funcionarios en este caso puedan transmitir con toda seguridad sus planteamientos y los problemas expuestos puedan ser solucionados en un plazo corto para que de esta forma el trabajador pueda encontrar solución y sepa que fue escuchado. Por otra parte, también en este tipo de charlas pueden ser planteados problemas que no siempre tenga que ver con el ámbito laboral sino más bien personal pero que influyen en el rendimiento del trabajador, teniendo en cuenta siempre la privacidad y confidencialidad.

El Código de Ética de la Municipalidad de Curarrehue consagra dentro de su misión, visión y valores el KúmeMogen (bienestar colectivo prevalece sobre el bienestar individual), la solidaridad, participación, colaboración, respeto; así como una serie de compromisos tanto para los funcionarios como para la municipalidad, todo lo cual a la larga repercute o se relaciona de una u otra manera con la comunicación.

RECONOCIMIENTO:

Una de las principales quejas de los trabajadores de una organización es la poca valoración que sienten de su trabajo por parte de las jefaturas, así como el escaso reconocimiento que reciben por las funciones que llevan a cabo. La organización adquiere el compromiso de velar por el reconocimiento de un trabajo bien realizado y al mismo tiempo velar por la inclusión de los funcionarios, tanto los de reciente ingreso como de los que ya llevan un tiempo en la institución, a fin de inducir y/o informar la implementación de nuevos procesos administrativos o de fiscalización, según corresponda.

En este sentido cobra especial importancia los mecanismos de reconocimiento, dentro de los cuales pueden mencionarse los siguientes:

- a) **Incentivos de servicios:** por ejemplo, oportunidad de solicitar uso de gimnasio o cancha sin costo o a un costo reducido, posibilidad de optar a préstamo preferente de libros en biblioteca, vestimenta institucional, etc.
- b) **Incentivos de reconocimientos:** se trata de una estrategia para demostrar aprecio e incentivar a los funcionarios reforzando el comportamiento deseado. El objetivo es alentar a los funcionarios poniendo en evidencia su buen desempeño y/o cumplimiento de metas. Este reconocimiento puede ser formal o informal. Un ejemplo de reconocimiento informal es



felicitar públicamente a un funcionario o equipo por un objetivo logrado. En materia de reconocimiento formal se da principalmente a través de las anotaciones de mérito.

Las anotaciones de mérito están destinadas a dejar constancia formal de cualquier acción del funcionario que implique una conducta o desempeño destacado, por ejemplo, adquisición de un título u otra calidad especial que no son requisitos específicos del cargo, aprobación de cursos de capacitación, ejecución de funciones propias de otros funcionarios cuando es indispensable, etc.

INDUCCIÓN.

Es imprescindible para la aplicación de estas medidas que exista una adecuada inducción tanto de los funcionarios nuevos como antiguos no solo respecto de lo establecido en el presente documento, sino que también respecto de la normativa referente a control y prevención de riesgos y en general respecto a materias de personal.

RESPONSABLES.

La responsabilidad de mantener canales de comunicación adecuados a todo nivel recae en todos y cada uno de los funcionarios que forman parte de la organización, sin perjuicio de que la obligación principal en esta materia recae sobre las direcciones y jefaturas.

2.- Una vez aprobado el presente manual póngase en conocimiento de las distintas direcciones y jefaturas municipales, así como de los servicios traspasados de salud y educación **por la vía más expedita posible.**

3.- PUBLIQUESE el presente decreto en la pagina web de la municipalidad www.curarrehue.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

YASNA TORRES FORNEROD
SECRETARIA MUNICIPAL

ABEL PAINEFILO BARRIGA
ALCALDE

APB/YTF/MCU/RHH/rhh

- Alcaldía
- Direcciones Municipales

MCU

RH

