



HOSPITAL REGIONAL DR. LEONARDO GUZMÁN ANTOFAGASTA
SUBDIRECCIÓN GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS
DEPTO. DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL
AZP/BGR/CMO/GGR/RLA/ccp

CIRCULAR N°

024

**MAT: PROCEDIMIENTO FORMAL PARA LA
SOLICITUD DE ABORDAJE EN
CONFLICTOS ORGANIZACIONALES**

ANTOFAGASTA, 20 ENE 2025

A: JEFES Y/O SUPERVISORES DE UNIDADES CLÍNICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE APOYO.

DE: DIRECTOR HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

Junto con saludar, por medio del presente, y en virtud de los lineamientos y estrategias de la Subdirección de Gestión y Desarrollo de Personas, se informa el procedimiento formal para la solicitud de asesoría y/o acompañamiento en abordaje de conflictos según estrategia validada por el Departamento de Desarrollo Organizacional, considerando los siguientes factores respecto a su ejecución:

- La solicitud para el abordaje de conflictos debe ser inicialmente gestionada por jefatura, supervisor (a), encargado (a) o subdirección que requiera acompañamiento específico por parte de Desarrollo Organizacional.
- Se comprenderá como conflicto toda situación **que involucre incompatibilidades en equipos de trabajo, afectando su óptimo funcionamiento y la convivencia general de estos**. Para aquello, el departamento de Desarrollo Organizacional efectuará su intervención a través de un proceso diagnóstico, seguido de un plan de trabajo y el cierre respectivo con el reporte de cumplimiento en actividades ejecutadas.
- Los canales formales para el levantamiento de solicitudes para el abordaje de conflictos corresponden a: correo electrónico hacia jefatura.do.hra@redsalud.gob.cl, contacto telefónico al anexo 552-053 o contacto presencial al departamento. Todo contacto debe ser siempre sancionado a través del formulario de nueva solicitud posterior al contacto realizado hacia el departamento de Desarrollo Organizacional.
- Adicionalmente, el formulario de nueva solicitud de intervención podrá ser gestionado mediante el acceso al mismo dentro del enlace web de Desarrollo Organizacional: **taplink.cc/do.hra**
- Posterior al requerimiento se realizará una entrevista enmarcada en lo establecido por el Procedimiento de Abordaje de Conflictos Laborales PO-SDGDP-18 validado por resolución exenta n°24314-2024, analizando elementos que componen la situación suscitada en la

Unidad mediante un "Formulario de abordaje de conflictos" aplicado a referentes del servicio.

- En función de los hallazgos de las herramientas utilizadas para analizar el conflicto, se definirán acuerdos, actividades y/o recomendaciones para el abordaje por parte de jefatura en conjunto a Desarrollo Organizacional.
- No será considerado como conflicto a intervenir por Desarrollo Organizacional aquellas situaciones que involucren la individualización de un (a) funcionario (a) como foco de conflicto, así también como aquellos actos de presunta violencia, acoso o maltrato laboral que el solicitante informe; incluyéndose también abordaje de incidentes/accidentes de trabajo o bien, eventos que requieran un acto de contención emocional con potencial apertura de proceso terapéutico.

Sin otro particular, le saluda atentamente,



ANTONIO ZAPATA PIZARRO
DIRECTOR
HOSPITAL REGIONAL DE ANTOFAGASTA

DISTRIBUCION: 2f

- **Indicado**
- Depto. Planificación y Control de Gestión de Personas.
- Depto. Desarrollo Organizacional.