



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



## **PROTOCOLO DE INGRESO DE NIÑOS Y NIÑAS AL JARDIN INFANTIL VILLA MARY**

### **OBJETIVO:**

- ❖ Garantizar la seguridad de los niños y las niñas al ingresar al jardín.

### **ALCANCE:**

- ❖ Brindar confianza a niños, niñas, padres de familia y cuidadores al momento de llegada al jardín, a través del recibimiento afectuoso por parte de las docentes.

### **Procedimiento:**

**El horario de ingreso de los niños y niñas es de 7: 00 a 8:00 am**

- ❖ El JARDÍN VILLA MARY cuenta con un guarda de seguridad, quien es el encargado de solicitar en la puerta el carnet del niño o la niña al padre, madre y acudiente, en caso de no presentarlo le informará a la coordinación, para tomar medidas al respecto.
- ❖ El guarda de seguridad orientará a los padres, madres y acudientes al aula respectiva.
- ❖ El guarda de seguridad estará pendiente que los niños o las niñas no ingresen dormidos y de ser así solicitará al adulto despertarlo.
- ❖ En cada una de las aulas se encontrará la docente quien es la encargada de dialogar con el adulto indagando las condiciones generales en las que se encuentran los niños y niñas.
- ❖ La docente solicitará al adulto responsable del niño o niña retirar gorros, chaquetas, bufandas, guantes para así poder observar las condiciones en las que ingresa al jardín.
- ❖ La docente cuenta con un instrumento de novedades donde registrará detalladamente cualquier novedad que presente el niño o la niña, la cual deberá firmar adulto, docente responsable y coordinadora.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



- ❖ Los padres de familia deberán autorizar a la persona encargada de traer al niño o niña a través de una carta y fotocopia de la cedula de esta.
- ❖ En caso de que una persona no autorizada traiga el niño o la niña, la docente deberá realizar la novedad respectiva.
- ❖ El aula estará ambientada con diversos elementos para que los niños y niñas que van llegando interactúen con estos mientras la docente va recibiendo a los demás.
- ❖ El guarda de seguridad cerrará la puerta a las 8:00 am y la abrirá cada 10 minutos de ser necesario.
- ❖ Después de cerrar la puerta cada docente realizará el momento de acogida según el registro de la planeación pedagógica diaria.
- ❖ La auxiliar pedagógica pasará por cada una de las aulas solicitando a la docente la asistencia diaria.
- ❖ La auxiliar pedagógica realizará las llamadas de los niños y niñas que no han ingresado al jardín indagando el porqué de la ausencia.
- ❖ Si un niño o niña ingresa tarde el guarda de seguridad informará a la docente para realizar la novedad respectiva.

### **Responsables:**

Guarda de seguridad, docentes, auxiliares pedagógicas y coordinación.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



## **PROTOCOLO DE SALIDA DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL JARDÍN INFANTIL**

### **OBJETIVO**

- ❖ Garantizar la seguridad de los niños y niñas al momento de la salida del jardín infantil.
- ❖ Brindar confianza a los padres, madres y cuidadores sobre la seguridad que se tiene al momento de la salida de los niños y niñas del jardín infantil.

### **ALCANCE**

- ❖ Informar a los padres, madres o cuidadores de los niños y niñas de forma general cómo estuvo el niño o la niña durante su permanencia en el jardín infantil.

### **PROCEDIMIENTO**

- ❖ La salida de los niños y niñas del jardín infantil es de 4:00 pm a 5:00 pm
- ❖ El guarda de seguridad es el encargado de abrir la puerta a las 4:00 pm
- ❖ El guarda de seguridad solicitará al adulto responsable el carnet del niño o niña. En caso de no presentarlo informará a la coordinación y la docente procederá a realizar la novedad en el registro de la misma.
- ❖ El adulto responsable se dirigirá a cada aula con la docente titular del grupo.
- ❖ La docente entregará al niño o niña al adulto responsable comentándole cómo fue su día.
- ❖ el padre o madre de familia deberán autorizar con antelación a la persona que recogerá al niño o la niña; en caso que no lo puedan hacer ellos, a través de una autorización escrita con la fotocopia de la cédula de la persona autorizada la cual se anexará a su historia social.
- ❖ A personas menores de edad no se le entregará el niño o niña; ya que no representan autoridad.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



- ❖ Después del horario establecido si no han llegado por el niño o niña la docente se comunicará vía telefónica con el padre, madre o cuidadora para indagar el motivo por el cual no lo han recogido.
- ❖ Si el padre o madre o cuidadora retira temprano al niño o niña del jardín la docente realizará la respectiva novedad.
- ❖ En caso de pérdida del carnet, se solicitará la copia del denuncia y se procederá a elaborar otro carnet el cual será entregado en tres días hábiles.

### **LAS ESTRATEGIAS QUE EL JARDÍN TIENE PARA LAS LLEGADAS TARDES DEL ACUDIENTE ARECOGER EL NIÑO O NIÑA SON:**

- ❖ Primera vez: La docente hace un llamado de atención de forma verbal. Después de la primera vez se realizará llamado de atención por escrito en el registro de novedades en presencia de coordinación y docente.
- ❖ Todo el equipo docente, auxiliares pedagógicas y coordinadora se quedarán en el jardín acompañando al niño o niña mientras lo recogen.
- ❖ Después del horario establecido se dará una hora para que los padres, madres y cuidadores recojan al niño o niña. Si los tiempos acordados entre el jardín infantil y los padres, madres o cuidadores del niño o niña se superan sin justificación y aviso previo la coordinadora activará la ruta a seguir.
- ❖ Las novedades de las llegadas tardes del padre, madre o cuidadores reposarán en la carpeta de novedades.
- ❖ Las autorizaciones de los padres, madres para recoger al niño o niña se anexarán a su historia social.

### **RESPONSABLES**

Guarda de seguridad, docentes, auxiliares pedagógicas, coordinación.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



## **PROTOCOLO DE INGRESO DE PERSONAS AJENAS AL JARDIN INFANTIL**

### **OBJETIVO**

- ❖ Velar por la seguridad de los niños, niñas y todo el personal del jardín ante las visitas de personas ajenas al jardín infantil.

### **ALCANCE**

- ❖ Brindar tranquilidad a los niños, niñas y a todo el talento humano del jardín infantil a través de la estrategia de seguridad que se tiene ante el ingreso de personas ajenas.

### **PROCEDIMIENTO**

- El guarda de seguridad es el encargado de abrir la puerta.
- El guarda de seguridad preguntará a la persona o personas visitantes hacia donde se dirigen, motivo de la visita. Inmediatamente avisará a la coordinación.
- La coordinación será la encargada de autorizar el ingreso de la persona o personas visitantes.
- El guarda de seguridad diligenciará el registro de la visita en la minuta de control de visitantes, solicitando carnet de identificación. teniendo en cuenta la siguiente información:
  - ✓ Fecha y hora de ingreso.
  - ✓ Nombre y apellido de cada visitante.
  - ✓ Documento de identidad.
  - ✓ A donde se dirige.
  - ✓ Hora de salida.
  - ✓ Firma de la persona visitante.
  - ✓ Firma de quien registra el evento.
- Una auxiliar pedagógica guiará a la persona o personas a la dependencia donde se dirija, dejándola con la persona encargada.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



- Bajo ninguna circunstancia se permitirá que un visitante permanezca en cualquier área de las instalaciones del jardín infantil sin acompañamiento de la persona designada.
- La auxiliar pedagógica acompañará nuevamente a la persona o personas visitantes a la puerta cuando haya terminado la visita.
- El guarda de seguridad registrará en la minuta control de visitantes la hora de salida.
- En el momento de la salida de la persona o personas visitantes la auxiliar pedagógica verificará con las docentes que todo se encuentre en condiciones normales.

## **RESPONSABLES**

Guarda de seguridad, auxiliares pedagógicas, coordinación.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



## **PROTOCOLO DE SALIDAS PEDAGOGICAS U OTRAS SALIDAS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS A EXTERIORES.**

### **OBJETIVO**

- ❖ Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos de seguridad para los niños y niñas al realizar una salida pedagógica.

### **ALCANCE**

- ❖ Brindar nuevas experiencias y aprendizajes a los niños y niñas para su formación integral educiendo los riesgos de accidentes y garantizando su seguridad mientras que están bajo la responsabilidad del jardín infantil.

### **PROCEDIMIENTO**

#### **ANTES:**

- ❖ La coordinadora y el equipo docente verificará la forma de acceder al sitio de la salida pedagógica construyendo una “hoja de ruta previa”. Identificando aceras, calzadas o senderos que ofrezcan mayor seguridad.
- ❖ Las docentes dialogarán con los niños y niñas sobre el rol de cada uno de los adultos responsables y en caso de ser necesario, las señales que utilizarán (Por ejemplo, si es necesario cruzar a pie esquinas, semáforos, puentes, etc.).
- ❖ La coordinadora con una docente realizará un reconocimiento previo del sitio al que tendrá lugar la salida.
- ❖ La coordinadora y todo el equipo docente planeará la manera de prevenir cualquier accidente de acuerdo con el reconocimiento previo del sitio. Se tendrá especial cuidado y atención si se contempla en la actividad el acceso a piscinas de agua, verificando que el sitio de cumplimiento a las especificaciones de la Ley 1209 de 2008 y teniendo en cuenta lo especificado en la Tabla. Para cualquier tipo de actividad se consultará la Ficha Técnica “Guía para la Prevención de Accidentes en los Jardines Infantiles en el Distrito



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



Capital".

- ❖ Cada docente gestionará con suficiente anterioridad la respectiva autorización escrita de los padres, madres, cuidadores para la salida de los niños y las niñas de su grupo. Se contará con la información correspondiente a los objetivos de la salida/visita y a la organización de la misma: características del lugar, servicios con que cuenta (. Se tendrá en cuenta las acciones de mitigación de riesgos.
- ❖ La coordinadora en compañía del equipo docente planeará la logística necesaria para el desarrollo de la actividad en sus momentos previo, durante y posterior. cerciorándose de contar con el suficiente número de adultos por niños y niñas para realizar la salida.
- ❖ La coordinadora incluirá dentro de la planeación de la logística, la estrategia necesaria para la movilización de los niños, las niñas y todo el equipo acompañante verificando además que el servicio de transporte contratado cumple con las especificaciones consignadas en el apartado de Transporte.
- ❖ La coordinadora distribuirá las responsabilidades de los adultos que estarán a cargo de los niños y las niñas, teniendo absoluta claridad sobre quiénes son los responsables de cada subgrupo de niños y niñas.
- ❖ Cada docente contará con un listado completo y legible de los teléfonos celulares y fijos de cada uno de los padres, madres o cuidadores de los niños y las niñas que asisten a la salida pedagógica, como la asistencia de los niños y niñas.
- ❖ La coordinadora contará con el directorio de todo el equipo que va a la salida pedagógica.
- ❖ Las auxiliares pedagógicas verificarán el estado del Botiquín portátil y la coordinadora programará el acompañante responsable del mismo durante la salida. NO se dejará en el vehículo de transporte mientras se desarrolla la actividad con los niños y las niñas.
- ❖ Cada docente verificará que cada niño y niña de su grupo cuente con su carné de identificación. Este contará con la siguiente información: Nombre del niño o niña, su dirección y teléfono. Nombre del padre madre o cuidadores. Factor RH. Nombre del jardín infantil, dirección y el teléfono. Nombre de la docente y su número celular.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

- ❖ Todo el talento humano que acompaña la salida pedagógica asiste identificado, portando un distintivo uniforme, que sea de fácil reconocimiento para los niños y niñas. (sudadera completa).
- ❖ La coordinadora verificará que el servicio de transporte contratado cumple con las especificaciones necesarias y contempladas en el respectivo protocolo.
- ❖ el servicio de transporte se contratará con una persona jurídica o natural acreditada y autorizada por la entidad competente.
- ❖ La coordinadora solicitará la documentación pertinente al conductor: licencia de conducción, antecedentes judiciales: Policía Nacional de Colombia (vigente), se debe verificar que porte la respectiva tarjeta de operación SOAT vigente, certificado de revisión técnico mecánica, certificado de emisión de gases, pólizas de responsabilidad civil contractual y extractar del vehículo que presta el servicio. Se verificará que el automotor cumpla con la normatividad vigente de la autoridad competente en lo que respecta al equipo de carreteras y otras normas de seguridad necesarias para su desplazamiento; para ello se debe tener en cuenta el decreto 174 de 2001 “ por el cual se reglamenta el Servicio Público de Transporte Terrestre automotor Especial” del ministerio de Transporte y el acuerdo 281 de 2007” por el cual se dictan normas de tránsito para la protección de niños y niñas y jóvenes en el Distrito Capital” del Consejo de Bogotá y las normas que lo modifiquen y constituyan.
- ❖ Contar con un dispositivo sonoro para el control de exceso de velocidad; el dispositivo debe encender las alarmas sonoras y luminosas cuando el vehículo alcance una velocidad de 61 km/h. y mantenerlas encendidas hasta cuando el vehículo disminuya a una velocidad de 59km/h. Se debe colocar una calcomanía con números telefónicos para informar en caso de exceder la velocidad.
- ❖ Comunicación bidireccional: celular, radio
- ❖ Debe contar en un lugar visible con la leyenda” ¿Cómo conduzco? llamar al teléfono 3649464 195” que corresponde al número para atender las solicitudes relacionados con transporte escolar. 54
- ❖ En la parte trasera, el automotor debe tener dibujado el logo símbolo de transporte escolar: consiste en líneas oblicuas intercaladas en tonos amarillo y negro
- ❖ El automotor debe contar con la identificación del jardín infantil.
- ❖ El automotor debe llevar encendidas las luces delanteras durante la prestación del servicio.

## **DURANTE**

- ☐ Cada docente tendrá la póliza de seguros contra todo riesgo vigente, a la mano al igual que los documentos necesarios que permitan hacerla efectiva en caso de alguna eventualidad.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

☐ Al salir del jardín se

- realizará toma de asistencia de los niños y niñas, y en el momento de la ubicación en el vehículo de transporte.
- ☐ Al llegar al lugar donde se llevará a cabo la salida pedagógica realizar nuevamente toma de asistencia de los niños y niñas informándolo a la coordinadora.
  - ☐ Todo el equipo pondrá en práctica los aprendizajes que han adquirido a través de las diferentes experiencias intencionales sobre seguridad de los niños y las niñas.
  - ☐ Al caminar, se dejará espacio suficiente entre cada uno de los niños y niñas para evitar tropezones.
  - ☐ En ningún momento se perderá de vista los niños y niñas. Cada docente mantendrá el control de su grupo.
  - ☐ Cada docente realizará conteos frecuentes de los niños y niñas de su grupo, especialmente cuando se cambie de lugar, reportándoselo a la coordinadora.
  - ☐ La coordinadora y docentes darán instrucciones breves, precisas y comprensibles para los niños y las niñas. La coordinadora se asegurará que todo el equipo de adultos que acompañan la salida pedagógica tenga las mismas directrices.
  - ☐ Se tendrá en cuenta que la exposición al sol puede causar quemaduras y deshidratación en las niñas y los niños; se manejarán tiempos de aplicación de protección solar para cuidar su piel (de no ser posible evitar exponerlos al sol entre las 12 horas y las 2:30 p.m.
  - ☐ que es el horario de mayor incidencia solar) y tiempos de hidratación.

## DESPUES

- ☐ Al finalizar las acciones pedagógicas planeadas para la salida pedagógica y antes del ingreso al vehículo de transporte, para el regreso al jardín infantil, cada docente realizará toma de asistencia de los niños y niñas a cargo.
- ☐ Una vez los niños y niñas estén en el vehículo de transporte, la docente nuevamente realizará toma de asistencia informando a la coordinadora.
- ☐ La coordinadora y el equipo docente especificará la forma en que las niñas y los niños serán entregados a sus familias (de acuerdo con lo establecido en el protocolo de salida de las niñas y los niños del jardín infantil).
- ☐ No se entregarán a las madres, los padres o cuidadores, las niñas y los niños en el trayecto que comprende desde el lugar en que se realizó la salida pedagógica al jardín infantil.
- ☐ cada docente verificará la asistencia de los niños y niñas de su grupo al llegar al jardín infantil.

## Responsables

Coordinadora, equipo docente, auxiliares pedagógicos, persona acompañante.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

## **PROTOCOLO DE PERMANENCIA EN ZONAS RECREATIVAS**

### **Objetivo:**

- ❖ Garantizar la seguridad de los niños y las niñas mientras se encuentran en zonas recreativas garantizando un momento de esparcimiento agradable.

### **ALCANCE:**

- ❖ Evitar accidentes y fomentar experiencias motivadoras fuera del jardín generando espacios de esparcimiento entre niños y niñas brindando nuevas posibilidades de aprendizaje a los niños y niñas para su formación integral.

### **Procedimiento:**

- ☐ El número de adultos que se requiere para acompañar a los niños y niñas es mínimo uno por cada 10 niños y niñas.
- ☐ Las condiciones del espacio de la zona recreativa de manera que durante la permanencia de los niños y niñas se cumpla con el parámetro es de 1 metro cuadrado por cada niño y niña.
- ☐ Se les informará a los padres, madres, acudientes con antelación sobre la salida de los niños y niñas a zonas recreativas fuera del jardín infantil.
- ☐ Los padres, madres deberán firmar la autorización de salidas recreativas de los niños y niñas con antelación.
- ☐ Una auxiliar pedagógica revisará la zona recreativa antes de salir del jardín para mitigar accidentes y riesgos en la zona recreativa.
- ☐ Se informará a la estación de policía de la florinda para que continuamente realicen rondas mientras los niños y niñas se encuentren en espacios abiertos.
- ☐ La docente o docentes que saldrán deberán informar a la coordinación por escrito la cantidad de niños, niñas y adultos acompañantes que salen y el lugar donde van, como la actividad a realizar en este.
- ☐ Se deberá llevar botiquín portátil, carpeta de asistencia, póliza y paletas para parar el tráfico si es necesario



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



☐ Los  
niños y  
niñas que

salen deberán portar su carnet de identificación.

- ☐ Al regresar al jardín la docente encargada deberá realizar el reporte a la coordinación sobre cómo llegaron los niños y niñas al jardín.

### **Responsables:**

Docentes, auxiliares pedagógicas y coordinación.

## **PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES EN CASOS FORTUITOS.**

En caso de EXTRAÑO:

### **OBJETIVO:**

- ☐ Establecer los pasos a seguir en caso de presentarse un extravió de un niño o niña durante el tiempo que están bajo la responsabilidad del jardín infantil.

### **ALCANCE**

- ☐ Capacitar e informar a todo el equipo de talento humano del jardín infantil sobre las acciones a seguir para darle un buen manejo a la situación, pero ante todo poder evitarla.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



## PROCEDIMIENTO

**Los momentos más vulnerables para la ocurrencia de un extravió son la llegada y salida de los niños y niñas al jardín infantil, como las salidas pedagógicas. En el momento que este hecho ocurra, se debe actuar con calma de la siguiente manera:**

- ❖ La persona del talento humano del jardín infantil que identifique este hecho debe comunicarse inmediatamente con la coordinadora.
- ❖ Indagar con la persona a cargo del grupo que pertenece la niña o el niño extraviado(a) o personas cercanas, las circunstancias presuntas en que se extravió y el último lugar y momento en que fue visto(a).
- ❖ Realizar un recorrido de la zona presunta en la que se extravió.
- ❖ Agotadas estas acciones previas, se debe informar de inmediato a la Policía y a la familia de la niña o del niño.
- ❖ Acoger rigurosamente las recomendaciones de la Policía y autoridades competentes.
- ❖ Enviar copia del hecho y de las gestiones adelantadas a la Subdirección Local para la Integración Social, a través del referente de infancia, para realizar seguimiento al caso y adelantar las acciones pertinentes.

**Responsables: Coordinadora, docentes titulares, auxiliares pedagógicas, guarda de seguridad.**



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



## **PROTOCOLO DE PERMANENCIA EN ZONAS RECREATIVAS**

### **Objetivo:**

- ☐ Garantizar la seguridad de los niños y las niñas mientras se encuentran en zonas recreativas garantizando un momento de esparcimiento agradable.

### **ALCANCE:**

- ☐ Evitar accidentes y fomentar experiencias motivadoras fuera del jardín generando espacios de esparcimiento entre niños y niñas brindando nuevas posibilidades de aprendizaje a los niños y niñas para su formación integral.

### **Procedimiento:**

- ❖ El número de adultos que se requiere para acompañar a los niños y niñas es mínimo uno por cada 10 niños y niñas.
- ❖ Las condiciones del espacio de la zona recreativa de manera que durante la permanencia de los niños y niñas se cumpla con el parámetro es de 1 metro cuadrado por cada niño y niña.
- ❖ Se les informará a los padres, madres, acudientes con antelación sobre la salida de los niños y niñas a zonas recreativas fuera del jardín infantil.
- ❖ Los padres, madres deberán firmar la autorización de salidas recreativas de los niños y niñas con antelación.
- ❖ Una auxiliar pedagógica revisará la zona recreativa antes de salir del jardín para mitigar accidentes y riesgos en la zona recreativa.
- ❖ Se informará a la estación de policía de Jaque para que continuamente realicen rondas mientras los niños y niñas se encuentren en espacios abiertos.
- ❖ La docente o docentes que saldrán deberán informar a la coordinación por escrito la



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

cantidad de niños, niñas y adultos acompañantes que salen y el lugar donde van, como la actividad a realizar en este.

- ❖ Se deberá llevar botiquín portátil, carpeta de asistencia, póliza y paletas para parar el tráfico si es necesario
- ❖ Los niños y niñas que salen deberán portar su carnet de identificación.
- ❖ Al regresar al jardín la docente encargada deberá realizar el reporte a la coordinación sobre cómo llegaron los niños y niñas al jardín.

### **Responsables:**

Docentes, auxiliares pedagógicas y coordinación.

## **PROTOCOLO DE PROCEDIMIENTOS ESPECIALES EN CASOS FORTUITOS.**

### **EN CASO DE Muerte:**

#### **Objetivo:**

- ❖ Establecer los pasos a seguir en caso de presentarse la muerte de un niño o niña durante el tiempo que están bajo la responsabilidad del jardín infantil.

#### **Alcance**



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



- ❖ Capacitar e informar a todo el equipo de talento humano del jardín infantil sobre las acciones a seguir para darle un buen manejo a la situación, pero ante todo poder evitarla.

## Procedimiento

En el momento que este hecho ocurra, se debe actuar con calma de la siguiente manera:

- ❖ Informar de inmediato a la familia, padre, madre o cuidadores del niño o la niña.
- ❖ Informar el hecho a través de la línea de Emergencias 123, quienes direccionarán el caso ala Fiscalía y procederán en consecuencia.
- ❖ Atender todos los requerimientos de las autoridades competentes, brindar la información verbal y documental necesaria, y rendir las indagatorias que hagan parte del proceso.
- ❖ Asumir una actitud de respeto y acompañamiento a la familia de la niña o del niño. En el casoque la familia lo solicite, se debe remitir a la familia a los servicios de apoyo que la red de entidades de la localidad ofrezca.
- ❖ Durante los siguientes días al fallecimiento, es necesario adelantar una reunión con el papá y la mamá o cuidadores del jardín infantil, para informar acerca de lo ocurrido y resolver las inquietudes que se presenten. La causa de la muerte y la responsabilidad o no de las personas del jardín infantil, de la familia o de un tercero solamente podrá ser determinada porlas autoridades mediante los procedimientos legalmente establecidos.
- ❖ Facilitar espacios o buscar apoyo psicosocial para que el talento humano del jardín infantil cuente con un apoyo psicosocial para la elaboración del duelo.
- ❖ Posteriormente, solicitar a la docente y demás personas adultas del jardín infantil que estuvieron presentes durante la muerte que relaten por escrito su versión de lo sucedido, de tal manera que recurran a este escrito toda vez que sea necesario informar a las diferentes instancias.

## RESPONSABLES

Coordinadora, docentes titulares.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

## **PROTOCOLO DE ATENCION ANTE CONDICIONES DE SALUD EN LOS NIÑOS Y NIÑAS**

### **OBJETIVO**

- Brindar seguridad a los niños y niñas con alguna condición de salud al momento de suministrar algún medicamento en el jardín infantil.

### **ALCANCE**

- Conocer las acciones a seguir en caso de que algún niño o niña presente alguna condición de salud en el procedimiento de suministración de medicamentos en su permanencia en el jardín infantil.

### **PROCEDIMIENTO**

- Se entiende por condiciones médicas cualquier alteración de las funciones corporales como consecuencia de una situación de salud no ocasionada por un accidente, que la niña o el niño presenta antes de ingresar al jardín infantil o que desarrolla durante su atención, y que requiere atención médica especializada en un centro de salud.

En este caso se recomienda el desarrollo de las siguientes acciones:

- ❖ La docente durante la matricula del niño o niña indagará por alguna condición médica que requiera atención especializada o suministro de medicamentos en el jardín infantil (siguiendo las indicaciones de suministro de medicamentos del apartado de medidas para reducir riesgos de accidentes con sustancias peligrosas).
- ❖ En caso que exista la necesidad de suministrar medicamentos a las niñas y los niños en el jardín infantil, estos deben ser prescritos por un médico, quien debe expedir un certificado que mencione explícitamente si el niño o niña puede permanecer en el jardín por su condición de salud, así como, una fórmula médica o prescripción con las indicaciones del suministro.
- ❖ La familia remitirá por escrito a la responsable del servicio del jardín una autorización para el suministro del medicamento especificando durante cuánto tiempo ha sido suministrado en casa (no se suministra por primera vez en el jardín infantil, previendo posibles alergias); el medicamento se mantiene bajo llave junto con los documentos mencionados en la coordinación y sólo se tiene en el jardín infantil por el tiempo que requiera ser administrado.
- ❖ Cada vez que se suministre un medicamento al niño o niña se hará en la oficina de coordinación teniendo en cuenta (la fórmula médica, cantidad, cómo se debe suministrar).
- ❖ La docente del niño o niña suministrara el medicamento y deberá realizar la respectiva novedad teniendo en cuenta: (nombre del medicamento, cantidad, cómo y hora en que se suministró y quien lo suministró.) esta novedad la firmaran el padre, madre o cuidadores del niño o niña en la tarde cuando lo recojan del jardín infantil.
- ❖ En caso de identificar las situaciones mencionadas, solicitar a la familia el soporte médico que apruebe la permanencia de la niña o del niño en el jardín infantil, así como, las recomendaciones a seguir emitidas por el médico tratante, las cuales deben con-



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



datos

completos de la niña o del niño, número de identidad, diagnóstico médico, concepto de pertinencia para la asistencia en el jardín infantil, de ser el caso los síntomas que anteceden la condición médica, el manejo y momento en que debe ser trasladada la niña o trasladado el niño a un centro de salud, firma y sello del médico.

- ❖ En caso de requerir manejo en un centro de salud, la familia debe remitir por escrito a la persona responsable del servicio, la autorización para el traslado informando el centro de salud más cercano al jardín infantil, donde la niña o el niño puede recibir la atención requerida.
- ❖ En el momento en que se presente un episodio derivado de la situación de salud de la niña o del niño, la maestra(o) titular, informará al maestro(o) certificada(o) en primeros auxilios con énfasis en Primera Infancia, quien suministrará el primer auxilio teniendo en cuenta las recomendaciones médicas, por lo cual debe conocer previamente la situación de salud.
- ❖ De manera paralela la maestra titular del nivel de la niña o del niño debe notificar la situación a la responsable del servicio, quien hará la llamada a la línea única de emergencias 123 para notificar la situación y confirmar la necesidad del traslado de la niña o del niño a un centro de salud.
- ❖ La persona responsable del servicio contactará e informará a la familia la situación e informará si la niña o el niño requirió ser trasladado a un centro de salud, con el fin que se dirijan al lugar.
- ❖ La persona delegada por la persona responsable del servicio para efectuar el traslado debe acompañar a la niña o el niño y a la familia hasta conocer el reporte médico, quien a su vez reportará a la responsable del servicio la situación, para que ella haga el registro en el mecanismo de novedades del jardín infantil para la posterior firma de la familia.
- ❖ En caso de derivarse incapacidad médica el jardín infantil hará seguimiento hasta el momento en que la niña o el niño ingrese nuevamente.

## RESPONSABLES

Coordinadora y docentes titulares.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

## **ESTRATEGIA DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

### **TALENTO HUMANO, VIGILANCIA Y PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES**

#### **OBJETIVO:**

Promover y practicar conductas de sana convivencia y comunicación asertiva, que permitan fortalecer lazos entre la comunidad educativa del jardín infantil y dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores.

#### **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL.**

La cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral.

*La conexión entre cultura organizacional y clima laboral se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.*

No debe confundirse la cultura organizacional con el clima organizacional, el cual consiste en crear un ambiente de trabajo propicio en las relaciones interpersonales entre dirigentes y empleados. Es el medio interno de una empresa y su atmósfera psicológica particular, la cual está íntimamente relacionada a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL.**

*La cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores de una compañía, es la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.*

Es decir, La Cultura Organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

El comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.

En este conjunto de conceptos están representadas las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

Las estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios para la organización y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, el cual permite que la organización no pierda viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación; considerándose la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la construcción de comunidad.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

Clima

Organizacional: *“Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.”*

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las conductas de los miembros del jardín infantil, talento humano, vigilancia, padres, madres y/o cuidadores y su satisfacción como en la estructura organizacional.

## ALCANCE

*El concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional).*

*El ambiente interno existente entre los miembros de la organización (clima), está estrechamente ligado al grado de motivación de los mismos, por esto, los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo al clima organizacional en el cual trabajan, provocando éste la inhibición de las motivaciones.*

Cuando los empleados están motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, y demás comunidad educativa.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobreviven estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la asociación (casos de huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

Factores que miden el clima organizacional.

Existen factores relevantes en el momento de medir el clima de una organización, éstos son:

*Métodos de mando:* Es la forma en que la dirección ejerce la autoridad frente al personal.

*Fuerzas Motivacionales:* Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

*Proceso de Influencia:* Forma de la dirección para motivar a los empleados a trabajar de forma unida, en grupos o individual.

*Proceso de Establecimiento de Objetivos:* Al momento de establecer objetivos la dirección toma o no en cuenta a los empleados, existe o no resistencia, existe la aceptación, existe la participación.

*Modos de Comunicación:* Se refiere a la forma de comunicarse la dirección con el personal y si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas.

*Proceso de Toma de Decisiones:* Se refiere al momento en que se debe tomar una decisión en dónde se realiza y quienes participan.

*Proceso de Control:* Es la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace.

*Grupos Informales:* Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

## CLIMA LABORAL.

*Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si el jardín infantil diurno cofinanciado le dan al clima laboral la importancia adecuada.*

*El “Clima Laboral” es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.*

Está relacionado con el “saber hacer” del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con el área de desempeño y con la propia actividad de cada uno.

Clima Laboral: *“Es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc.”*

Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”.

*“El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”.*

La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

El Clima Laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un rendimiento bajo.

## RESPONSABLES

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL.

El primer mecanismo para mejorar el ambiente laboral es conocer realmente la situación en el jardín infantil. *La herramienta más habitual para medir el ambiente laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima y deben combinar preguntas abiertas y cerradas, y hacer un barrido por los aspectos fundamentales del trabajo del empleado.*



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

*Dentro de esta valoración se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta, evaluación de desempeño y el análisis y comunicación de resultados el cual es realizado conjunto con la coordinadora y el jefe inmediato, con el buzón de sugerencias el cual se debe dar una respuesta de solución si se presentan quejas, reclamos inmediatamente la responsable del servicio.*

*Las encuestas y los cuestionarios sobre la satisfacción laboral constituyen una manera sencilla de medir el nivel de lealtad de los empleados y descubrir cuáles son las áreas que se deben mejorar.*

El estudio del clima laboral de un jardín en la que no es posible mantener el anonimato de los trabajadores, más útil que la utilización de un cuestionario, es una sencilla reunión informal entre el coordinador y sus trabajadores con el fin de detectar posibles problemas o incidencias. Es fundamental, en este sentido un clima de confianza y objetividad.

Antes de la implementación de una encuesta de clima laboral hay un trabajo importante, de reuniones con los directivos, para saber qué problemas o cambios los aquejan con el fin de diseñar la herramienta lo más a medida posible y poder obtener los datos que se desean. Las acciones posteriores, una vez que se reciben los resultados de la encuesta, son clave. Hay varios índices que se pueden medir gracias a la encuesta de clima. Por ejemplo, si la gente puede estar muy comprometida pero no tiene motivación con los objetivos del negocio. También se realiza un balance entre factores como lo son: el nivel de compromiso, la motivación, si tiene las competencias necesarias, etc.

*Medir el compromiso de los empleados dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores con encuestas regulares lo ayuda a detectar problemas a tiempo.* Los comentarios que obtiene lo ayudarán a descubrir y abordar los problemas en forma proactiva, mejorar la satisfacción y la productividad, y conservar a los clientes que no quiere perder.

Si los empleados están satisfechos, probablemente tengan una mejor relación con sus compañeros de trabajo, niñas, niños, padres, madres y/o cuidadores, acudientes y demás comunidad, contribuyendo a desarrollar una buena reputación e imagen de la asociación.

Las encuestas de satisfacción de los empleados deben elaborarse cuidadosamente. Como sugerencias para la encuesta de satisfacción laboral tendremos:  
Como regla general para las encuestas de satisfacción laboral de los empleados, que garantice a los empleados que sus respuestas son confidenciales.  
Haga que el cuestionario sobre satisfacción laboral de los empleados sea de carácter obligatorio para evitar las desviaciones.

**Conflicto laboral:** Situación generada por un desencuentro entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Interfiere en el funcionamiento normal de los procesos de la organización. Pueden generar situaciones de ansiedad, que no suelen suponer baja capacidad laboral.

**Acoso laboral:** Comportamiento negativo entre compañeros o superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o varias personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío.  
**Demandante:** Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por una situación determinada en su entorno de trabajo y que puede enmarcarse en el concepto de conflicto laboral.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

**Demandado:** Persona o grupo de personas que, a criterio del demandante, originan la situación de conflicto en su entorno de trabajo. **Comisión de Resolución de Conflictos:** Grupo de personas designadas específicamente, que será la encargada de la tramitación del procedimiento hasta su resolución. **Mediador:** Personas designadas por la Comisión de Resolución de Conflictos para mediar en la fase de resolución del conflicto.

Respeto y protección a las personas. Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Con carácter prioritario se deberán adoptar las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Es, por lo tanto, independiente del régimen disciplinario que se pueda concluir y no debe impedir en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley Confidencialidad de los datos. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación. Criterios a tener en cuenta en el proceso de investigación. Se deben investigar hechos, no apreciaciones. Se deben evitar juicios previos. El trato al demandante, demandado y los diferentes testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que puede estar comprometido su estado psicológico. Todos los testigos o personas a las que se solicite testimonio para el proceso deben ser informados previamente sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como del carácter voluntario y confidencial de la misma. Se garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas, buscando de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Diligencia. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas. Prohibición de represalias. Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación de conflicto laboral, siempre que hayan actuado de buena fe.

### **COMISION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

**COMPOSICIÓN** La asociación estará formada por: - El Representante Legal, Coordinadora, Un delegado de los trabajadores prevención Se podrán designar como miembros asesores a otros profesionales expertos en temas jurídicos o en aquellos otros aspectos que se consideren necesarios para el correcto desarrollo de sus actuaciones.

**FUNCIONES** - Fomentar la cultura preventiva de la organización frente a la violencia con medidas proactivas como la elaboración e implementación de un Código de Buenas



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

Prácticas que incluya el compromiso de la Dirección con la prevención de la violencia interna. Análisis de la situación actual de la organización respecto a la violencia para lo que contará con la evaluación de factores psicosociales. - Detección temprana del riesgo de violencia interna. - Implementación del protocolo solución de conflictos que abarque no solo casos graves de violencia sino también los de menos interés. - Garantizar medidas de apoyo, atención y reintegración de los trabajadores afectados por la violencia. La Comisión de resolución de conflictos se reunirá con carácter general una vez al año para analizar e impulsar las actividades preventivas frente a la violencia interna y se constituirá, cuantas veces sea necesario, para la aplicación del protocolo de actuación ante un conflicto.

El procedimiento se iniciará a partir de la presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (demandante) mediante el cual comunican la existencia de unos hechos que pueden enmarcarse en una situación de conflicto laboral.

¿Quién lo notifica? - El propio trabajador afectado ó - Compañeros, mandos del trabajador, delegados de prevención, SPRL... ¿Cómo se notifica? Sólo se aceptarán notificaciones por escrito cumplimentando necesariamente los datos del trabajador/trabajadores afectado/s, una descripción de los hechos referentes al conflicto y la firma de la/s persona/s que lo notifica/n. ¿A quién se dirige? - A la Dirección de Gestión de Personal del SERIS ó - Al SPRL En todo caso se pondrá en conocimiento de la D. G. Personal, quien informará a todas las partes implicadas(demandante, demandado, miembros de la Comisión de resolución de Conflictos) del inicio del procedimiento, mediante la aplicación del presente protocolo.

### **INVESTIGACION DE LOS HECHOS**

La necesidad de llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados será valorada por la Comisión de Resolución de Conflictos. En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, la Dirección de Gestión de Personal emitirá una orden por escrito designando a la persona/grupo de personas que deban realizarla, a quien/es se les remitirán, junto a la petición de inicio de la investigación de los hechos, los antecedentes del caso con copia de toda la documentación existente en relación al conflicto.

Características de la persona encargada de la investigación inicial: La/s persona/s encargada/s de recoger todos los datos necesarios para valorar un conflicto surgido en una organización podrá/n formar parte de la organización o ser un tercero acordado por el Comité de Resolución de Conflictos. Preferentemente esta designación recaerá sobre el trabajador, y deberá reunir las siguientes características:

**CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:** - Voluntaria entre las partes. - El mediador no tomará decisiones, las personas implicadas son las que llegan a la solución del conflicto, el mediador es el facilitador. - El procedimiento será confidencial. - Por el carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios.

Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, capacidad de escucha, actitud que inspire confianza y respeto, así como ser reconocido por su imparcialidad y confidencialidad, ser tolerante. - El mediador sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora. - No impone, no decide, no juzga... - Asumir un papel de ayuda y apoyo tanto a trabajadores como a la dirección frente al problema. - Adoptar un compromiso para realizar todas las gestiones oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



Escucha  
activa,

empatía, identificaremos qué ha pasado, cómo afecta, cómo ven el problema las dos partes, cuáles son sus necesidades e intereses. - Saber formular las preguntas, deben ser pertinentes y oportunas.

FASES DE LA MEDIACIÓN: 1.- Preparación. 2.- Presentación y reglas del juego, cómo va a ser el proceso, reglas a seguir y papel del mediador. 3.- Relatar el problema, contar cada uno su versión.

Aclarar el problema. 5.- Proponer soluciones. 6.- Llegar a un acuerdo. El equipo de mediación llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes, buscando la resolución del conflicto de la manera más sencilla y rápida posible.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

## **ESTRATEGIA DE SOLUCION DE CONTROVERSIAS**

### **TALENTO HUMANO, VIGILANCIA Y PADRES, MADRES Y/O CUIDADORES**

#### **OBJETIVO:**

Promover y practicar conductas de sana convivencia y comunicación asertiva, que permitan fortalecer lazos entre la comunidad educativa del jardín infantil y dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores.

#### **RELACIÓN ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL.**

La cultura organizacional influye y a su vez es influenciada por la calidad del clima laboral.

*La conexión entre cultura organizacional y clima laboral se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la empresa, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo.*

No debe confundirse la cultura organizacional con el clima organizacional, el cual consiste en crear un ambiente de trabajo propicio en las relaciones interpersonales entre dirigentes y empleados. Es el medio interno de una empresa y su atmósfera psicológica particular, la cual está íntimamente relacionada a la moral y a la satisfacción de las necesidades humanas de sus miembros.

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL.**

*La cultura organizacional tiene un gran impacto en la moral, la productividad y la satisfacción de los trabajadores de una compañía, es la unión de normas, hábitos y valores que, de una forma u otra, son compartidos por las personas y/o grupos que dan forma a una institución, y que a su vez son capaces de controlar la forma en la que interactúan con el propio entorno y entre ellos mismos.*

Es decir, La Cultura Organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.

El comportamiento de la empresa dependerá de la forma en la que se apliquen unas normas u otras por parte de sus integrantes.

En este conjunto de conceptos están representadas las normas informales y no escritas que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de la organización, comportamientos que pueden o no estar alineados con los objetivos de la organización.

Las estrategias deben ser tomadas en cuenta por la organización con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores culturales que son necesarios para la organización y así promoverlos y reforzarlos mediante un plan de acción, el cual permite que la organización no pierda viabilidad ni vigencia en sus procesos de comunicación; considerándose la comunicación como un elemento clave para el cambio de cultura y la creación y fortalecimiento de los valores culturales necesarios para apoyar la construcción de comunidad.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
Secretaría  
Integración Social

Clima Organizacional: *“Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral.”*

El conocimiento del Clima Organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo, además, introducir cambios planificados tanto en las conductas de los miembros del jardín infantil, talento humano, vigilancia, padres, madres y/o cuidadores y su satisfacción como en la estructura organizacional.

## ALCANCE

*El concepto de motivación (en el nivel individual) conduce al de clima organizacional (en el nivel organizacional).*

*El ambiente interno existente entre los miembros de la organización (clima), está estrechamente ligado al grado de motivación de los mismos, por esto, los deseos e impulsos de los individuos se pueden ver afectados de acuerdo al clima organizacional en el cual trabajan, provocando éste la inhibición de las motivaciones.*

Cuando los empleados están motivados, se genera un clima agradable que permite establecer relaciones satisfactorias de interés, colaboración, comunicación, confianza mutua y cohesión entre compañeros, superiores, y demás comunidad educativa.

Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobreviven estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, desconfianza y con el tiempo resentimiento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad, etc., característicos de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la asociación (casos de huelgas, ausentismos, rotación, etc.).

Factores que miden el clima organizacional.

Existen factores relevantes en el momento de medir el clima de una organización, éstos son:

**Métodos de mando:** Es la forma en que la dirección ejerce la autoridad frente al personal.

**Fuerzas Motivacionales:** Se refiere a la confianza o desconfianza, miedo, temor, actitudes hostiles, sentimientos de responsabilidad, dinero ego, estatus social, la satisfacción o no.

**Proceso de Influencia:** Forma de la dirección para motivar a los empleados a trabajar de forma unida, en grupos o individual.

**Proceso de Establecimiento de Objetivos:** Al momento de establecer objetivos la dirección toma o no en cuenta a los empleados, existe o no resistencia, existe la aceptación, existe la participación.

**Modos de Comunicación:** Se refiere a la forma de comunicarse la dirección con el personal y si la comunicación es poca o mucha, si es ascendente, descendente o lateral y/o ambas.

**Proceso de Toma de Decisiones:** Se refiere al momento en que se debe tomar una decisión en dónde se realiza y quienes participan.

**Proceso de Control:** Es la forma en que la dirección supervisa o no al personal a su cargo y de qué forma lo hace.

**Grupos Informales:** Es el conjunto de actividades personales sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



## CLIMA LABORAL.

*Las organizaciones deben lograr un óptimo ambiente laboral para sus trabajadores, para que éstos se sientan motivados a la hora de cumplir con sus tareas. Si bien existen muchas formas de motivar, es preciso conocer si el jardín infantil diurno cofinanciado le dan al clima laboral la importancia adecuada.*

*El "Clima Laboral" es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad.*

Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con el área de desempeño y con la propia actividad de cada uno.

Clima Laboral: *"Es un filtro o un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional (estructura, liderazgo, toma de decisiones), y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc."*

Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización".

*"El clima laboral es el medio ambiente humano y físico, es el conjunto de variables, cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto. Está relacionado con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y relacionarse, con su interacción con la empresa, con el liderazgo del directivo, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno".*

La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad.

El Clima Laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen forman un sistema interdependiente altamente dinámico que tiene un impacto directo en los resultados de la organización.

Mientras que un buen clima se orienta hacia los objetivos generales, un mal clima destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto, malestar y generando un rendimiento bajo.

## RESPONSABLES

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y CLIMA LABORAL.

El primer mecanismo para mejorar el ambiente laboral es conocer realmente la situación en el jardín infantil. *La herramienta más habitual para medir el ambiente laboral es a través de encuestas a los empleados, que deben ser de forma anónima y deben combinar preguntas abiertas y cerradas, y hacer un barrido por los aspectos fundamentales del trabajo del empleado.*



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

*Dentro de esta valoración se suele contar con la fase de diseño, la comunicación, la propia realización de la encuesta, evaluación de desempeño y el análisis y comunicación de resultados el cual es realizado conjunto con la coordinadora y el jefe inmediato, con el buzón de sugerencias el cual se debe dar una respuesta de solución si se presentan quejas, reclamos inmediatamente la responsable del servicio.*

*Las encuestas y los cuestionarios sobre la satisfacción laboral constituyen una manera sencilla de medir el nivel de lealtad de los empleados y descubrir cuáles son las áreas que se deben mejorar.*

El estudio del clima laboral de un jardín en la que no es posible mantener el anonimato de los trabajadores, más útil que la utilización de un cuestionario, es una sencilla reunión informal entre el coordinador y sus trabajadores con el fin de detectar posibles problemas o incidencias. Es fundamental, en este sentido un clima de confianza y objetividad.

Antes de la implementación de una encuesta de clima laboral hay un trabajo importante, de reuniones con los directivos, para saber qué problemas o cambios los aquejan con el fin de diseñar la herramienta lo más a medida posible y poder obtener los datos que se desean. Las acciones posteriores, una vez que se reciben los resultados de la encuesta, son clave. Hay varios índices que se pueden medir gracias a la encuesta de clima. Por ejemplo, si la gente puede estar muy comprometida pero no tiene motivación con los objetivos del negocio. También se realiza un balance entre factores como lo son: el nivel de compromiso, la motivación, si tiene las competencias necesarias, etc.

*Medir el compromiso de los empleados dar soluciones de conflicto al talento humano, vigilancia y padres, madres y/o cuidadores con encuestas regulares lo ayuda a detectar problemas a tiempo.* Los comentarios que obtiene lo ayudarán a descubrir y abordar los problemas en forma proactiva, mejorar la satisfacción y la productividad, y conservar a los clientes que no quiere perder.

Si los empleados están satisfechos, probablemente tengan una mejor relación con sus compañeros de trabajo, niñas, niños, padres, madres y/o cuidadores, acudientes y demás comunidad, contribuyendo a desarrollar una buena reputación e imagen de la asociación.

Las encuestas de satisfacción de los empleados deben elaborarse cuidadosamente. Como sugerencias para la encuesta de satisfacción laboral tendremos:  
Como regla general para las encuestas de satisfacción laboral de los empleados, que garantice a los empleados que sus respuestas son confidenciales.  
Haga que el cuestionario sobre satisfacción laboral de los empleados sea de carácter obligatorio para evitar las desviaciones.

**Conflicto laboral:** Situación generada por un desencuentro entre dos o más personas o grupos de personas, en su actividad laboral, resultado de una incompatibilidad de objetivos, recursos, expectativas, percepciones o valores. Interfiere en el funcionamiento normal de los procesos de la organización. Pueden generar situaciones de ansiedad, que no suelen suponer baja capacidad laboral.

**Acoso laboral:** Comportamiento negativo entre compañeros o superiores o inferiores jerárquicos, a causa del cual, el afectado/a es objeto de acoso y ataques sistemáticos, durante mucho tiempo, de modo directo o indirecto, por parte de una o varias personas, con el objetivo o el efecto de hacerle el vacío.  
**Demandante:** Persona o grupo de personas que se sienten afectadas por una situación determinada en su entorno de trabajo y que puede enmarcarse en el concepto de conflicto laboral.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

**Demandado:** Persona o grupo de personas que, a criterio del demandante, originan la situación de conflicto en su entorno de trabajo. **Comisión de Resolución de Conflictos:** Grupo de personas designadas específicamente, que será la encargada de la tramitación del procedimiento hasta su resolución. **Mediador:** Personas designadas por la Comisión de Resolución de Conflictos para mediar en la fase de resolución del conflicto.

Respeto y protección a las personas. Todos los trabajadores tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Con carácter prioritario se deberán adoptar las medidas que se estime pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de los trabajadores afectados.

Es, por lo tanto, independiente del régimen disciplinario que se pueda concluir y no debe impedir en ningún caso la utilización por parte de las personas implicadas de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley Confidencialidad de los datos. Las personas que intervengan en el procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación. La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación. Criterios a tener en cuenta en el proceso de investigación. Se deben investigar hechos, no apreciaciones. Se deben evitar juicios previos. El trato al demandante, demandado y los diferentes testigos debe ser lo más delicado posible, teniendo en cuenta que puede estar comprometido su estado psicológico. Todos los testigos o personas a las que se solicite testimonio para el proceso deben ser informados previamente sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como del carácter voluntario y confidencial de la misma. Se garantizará una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas, buscando de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados. Diligencia. La investigación y la resolución sobre la conducta denunciada deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas. Prohibición de represalias. Deben prohibirse expresamente las represalias contra las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación de conflicto laboral, siempre que hayan actuado de buena fe.

### **COMISION DE RESOLUCION DE CONFLICTOS**

**COMPOSICIÓN** La asociación estará formada por: - El Representante Legal, Coordinadora, Un delegado de los trabajadores prevención Se podrán designar como miembros asesores a otros profesionales expertos en temas jurídicos o en aquellos otros aspectos que se consideren necesarios para el correcto desarrollo de sus actuaciones.

**FUNCIONES** - Fomentar la cultura preventiva de la organización frente a la violencia con medidas proactivas como la elaboración e implementación de un Código de Buenas



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES™



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
Secretaría  
Integración Social

Prácticas que incluya el compromiso de la Dirección con la prevención de la violencia interna. Análisis de la situación actual de la organización respecto a la violencia para lo que contará con la evaluación de factores psicosociales. - Detección temprana del riesgo de violencia interna. - Implementación del protocolo solución de conflictos que abarque no solo casos graves de violencia sino también los de menos interés. - Garantizar medidas de apoyo, atención y reintegración de los trabajadores afectados por la violencia. La Comisión de resolución de conflictos se reunirá con carácter general una vez al año para analizar e impulsar las actividades preventivas frente a la violencia interna y se constituirá, cuantas veces sea necesario, para la aplicación del protocolo de actuación ante un conflicto.

El procedimiento se iniciará a partir de la presentación de un escrito suscrito por la persona o grupo de personas presuntamente afectadas (demandante) mediante el cual comunican la existencia de unos hechos que pueden enmarcarse en una situación de conflicto laboral.

¿Quién lo notifica? - El propio trabajador afectado ó - Compañeros, mandos del trabajador, delegados de prevención, SPRL... ¿Cómo se notifica? Sólo se aceptarán notificaciones por escrito cumplimentando necesariamente los datos del trabajador/trabajadores afectado/s, una descripción de los hechos referentes al conflicto y la firma de la/s persona/s que lo notifica/n. ¿A quién se dirige? - A la Dirección de Gestión de Personal del SERIS ó - Al SPRL En todo caso se pondrá en conocimiento de la D. G. Personal, quien informará a todas las partes implicadas(demandante, demandado, miembros de la Comisión de resolución de Conflictos) del inicio del procedimiento, mediante la aplicación del presente protocolo.

### **INVESTIGACION DE LOS HECHOS**

La necesidad de llevar a cabo una investigación de los hechos denunciados será valorada por la Comisión de Resolución de Conflictos. En el caso de que se decida iniciar el procedimiento, la Dirección de Gestión de Personal emitirá una orden por escrito designando a la persona/grupo de personas que deban realizarla, a quien/es se les remitirán, junto a la petición de inicio de la investigación de los hechos, los antecedentes del caso con copia de toda la documentación existente en relación al conflicto.

Características de la persona encargada de la investigación inicial: La/s persona/s encargada/s de recoger todos los datos necesarios para valorar un conflicto surgido en una organización podrá/n formar parte de la organización o ser un tercero acordado por el Comité de Resolución de Conflictos. Preferentemente esta designación recaerá sobre el trabajador, y deberá reunir las siguientes características:

**CARACTERÍSTICAS DE LA MEDIACIÓN:** - Voluntaria entre las partes. - El mediador no tomará decisiones, las personas implicadas son las que llegan a la solución del conflicto, el mediador es el facilitador. - El procedimiento será confidencial. - Por el carácter no obligatorio y confidencial, entraña un riesgo mínimo para las partes y genera beneficios.

Perfil profesional que destaque por sus habilidades sociales, capacidad de escucha, actitud que inspire confianza y respeto, así como ser reconocido por su imparcialidad y confidencialidad, ser tolerante. - El mediador sugiere, recomienda, persuade, orienta, asesora. - No impone, no decide, no juzga... - Asumir un papel de ayuda y apoyo tanto a trabajadores como a la dirección frente al problema. - Adoptar un compromiso para realizar todas las gestiones oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes.



**JARDIN INFANTIL COFINANCIADO  
VILLA MARY**  
FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS CON ALTA CALIDAD  
PARA FORMAR PERSONITAS AUTONOMAS Y FELICES"



Escucha activa, empatía, identificaremos qué ha pasado, cómo afecta, cómo ven el problema las dos partes, cuáles son sus necesidades e intereses. - Saber formular las preguntas, deben ser pertinentes y oportunas.

FASES DE LA MEDIACIÓN: 1.- Preparación. 2.- Presentación y reglas del juego, cómo va a ser el proceso, reglas a seguir y papel del mediador. 3.- Relatar el problema, contar cada uno su versión.

Aclarar el problema. 5.- Proponer soluciones. 6.- Llegar a un acuerdo. El equipo de mediación llevará a cabo las reuniones y actividades que considere oportunas, poniendo en marcha las medidas y trámites pertinentes, buscando la resolución del conflicto de la manera más sencilla y rápida posible.