1. Objetivo

Definir las acciones para la atención de situaciones de conflicto entre empleados, contratistas, familias y guarda de seguridad, con el fin de contribuir al respeto de los derechos entre los colaboradores de la Fundación Laudes Infantis.

2. Glosario

- **Acta de compromiso:** Es el documento que suscriben las partes involucradas (sujeto activo y sujeto pasivo), con el fin de dirimir la situación en conflicto y plasmar los acuerdos de respeto mutuo y buenas relaciones.

- **Conflicto:** Es una situación en la cual dos o más personas con intereses diferentes entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuas con el objetivo de causar daño.

- **Contratista:** De conformidad con el artículo 6 de la Ley 80 de 1993, son contratistas aquellas *"personas consideradas legalmente capaces en las disposiciones vigentes"*.

La Corte Constitucional mediante Sentencia C-563 de 1998, estableció que *"(…) Los contratistas, conforme a dicho estatuto, son las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, que asumen la ejecución de una labor o actividad, o que deben asumir la realización de una determinada prestación, según las especificidades del objeto del contrato, a cambio de una contraprestación (…)".*

- **Familias:** Grupo de personas vinculadas por relaciones de matrimonio, parentesco, convivencia o afinidad.

- **Empleado:** De acuerdo con su definición en derecho laboral, un empleado es una persona que se encuentra vinculada a una organización, mediante un contrato laboral, ya sea verbal o escrito, que le otorga una serie de deberes y derechos con su empleador.

- **Guarda de seguridad:** Persona que trabaja para una empresa de seguridad privada y que, entre otras funciones, ejerce la vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.

- **Falsa denuncia:** De conformidad con el artículo 435 y siguientes del Código Penal Colombiano – Ley 599 de 2000, definió: *"(…) El que bajo juramento denuncie ante la autoridad una conducta típica que no se ha cometido (…)".*

En otras palabras, consiste en imputar la comisión de una conducta irregular/ilícita (delito o falta) a una o varias personas, aun sabiendo que esa queja/denuncia falta a la verdad o se ha hecho con un temerario desprecio a la misma.

- **Hechos:** Acontecimientos o situaciones que producen efectos, y responden a circunstancias de tiempo, modo y lugar.

- **Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas:** De conformidad con el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, estableció que:

"(…) Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro

de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane (…)"[1].

- **Tribunal de Arbitramento y Conciliación**: Órgano autónomo que mediante un mecanismo alternativo de solución de conflictos (MASC), de rango constitucional, en el que un tercero imparcial y especializado, llamado árbitro, actúa como juez en la solución de una controversia, emite una decisión denominada laudo arbitral que tiene los mismos efectos legales de una sentencia judicial.

- **Pruebas:** Es el medio que nos lleva a saber si un hecho es real o es falso, representada en elementos materiales probatorios (EMP) o evidencia física (EF) que puedan servir de soporte de los hechos de la queja que se instaura.

- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona – empleado o contratista *(afectado, víctima o sujeto pasivo)* en relación con la conducta irregular desplegada por uno o varios empleados, *(sujeto activo)* en desarrollo de sus funciones o por uno o varios contratistas *(sujeto activo)* en ejecución del objeto y obligaciones contractuales.

- **Sujeto activo:** Presunto autor o participe *(empleado o contratista)* de la conducta irregular desplegada.

- **Sujeto pasivo**: Afectado o víctima *(empleado o contratista)* que formula la queja en relación con la conducta irregular desplegada por un empleado o contratista de la fundación Laudes Infantis

- **Temeridad de la queja:** Se entenderá como temeridad la queja realizada en los siguientes eventos: (i) Cuando se formule más de una queja con base en los mismos hechos, se entenderá la acción.

  temeraria de quien la reclama; y (ii) Cuando la queja carezca de todo fundamento fáctico o razonable.

3. Condiciones generales

- Este procedimiento es aplicable a:
- 1) situaciones de presunto conflicto entre empleados
- 2) situaciones de presunto conflicto entre empleados y contratistas,
- 3) situaciones de presunto conflicto entre empleados y guarda de seguridad.
- 4) situaciones de presunto conflicto entre empleados y familias
- 5) situaciones de presunto conflicto entre contratistas.
- 6) situaciones de presunto conflicto entre contratistas y guarda de seguridad
- 7) situaciones de presunto conflicto entre contratistas y familias.
- 8) situaciones de presunto conflicto entre guarda de seguridad y familias.
- 9) situaciones de presunto conflicto entre familias dentro del jardín.

Sin perjuicio de acudir directamente al tribunal de arbitramento y conciliación, y desarrollar las actividades descritas en este procedimiento de manera libre, voluntaria y espontánea.

- La presentación de la queja del presunto conflicto aplicable a empleados, contratistas, familias y guarda de seguridad debe incluircomo mínimo la siguiente información:

  a) Nombre completo del empleado, contratista, persona de familia o guarda de seguridad.
  b) Número documento de identidad.
  c) Dirección de correo electrónico o dirección de correspondencia para notificación.
  d) Teléfono de contacto.
  e) Dependencia.
  f) Relación clara y precisa de los hechos con circunstancias de tiempo, modo y lugar, y cualquier otra información que considere pertinente.
  g) Nombres completos de las personas involucradas en los hechos presuntamente irregulares,

h) con datos de ubicación de los mismos.
i) Descripción clara y detallada de las pruebas (EMP - Elementos Materiales Probatorios y EF Evidencia Física: Documentales o Testimoniales) que puedan servir de soporte a la queja que se instaura.

En caso de recibirse una queja por parte de un anónimo, la Dirección Administrativa de la fundación

- adelantará las actuaciones que correspondan, realizará traslado de la misma (cuando la situación lo amerite) a las entidades o autoridades competentes y brindará una respuesta a la queja anónima con el fin de contribuir a esclarecer los hechos.

- Si se comprueba que la queja interpuesta de presunto conflicto aplicable a empleados y/o contratistas tiene una motivación falsa, la dirección administrativa archivará las actuaciones y remitirá copia de la misma a las autoridades competentes.

- Si se comprueba que la queja interpuesta de presunto conflicto aplicable a empleados y/o contratistas corresponde a una queja temeraria conforme a lo descrito en el presente procedimiento, la dirección administrativa remitirá copia de la misma a la entidad competente para las actuaciones a las que haya lugar.

- En caso de recibirse una queja de presunto conflicto por una situación entre empleados y/o contratistas, la dirección administrativa la remitirá al Comité de Convivencia Laboral de la Fundación para que sea atendida de acuerdo a su competencia, de conformidad a lo dispuesto en la Ley 1010 de 2006 y demás disposiciones que regulen la materia.

Tipos de conflictos de contratistas o empleados

Algunos de los principales conflictos, según sea su índole, son los siguientes:

Conflictos laborales de acuerdo con las partes que intervienen

Conflicto intrapersonal

Se genera en el interior de una persona debido a valores contradictorios. Es decir, entre lo que se le pide que elabore y lo que considera correcto de acuerdo con su educación y valores. Estos conflictos pueden llevar a una baja en la productividad o a un desapego con la institucion.

Conflicto interpersonal

En este conflicto intervienen varias partes y suele producirse entre empleados y superiores o con los mismos compañeros de equipos. De igual forma, aplica para los problemas que se dan entre los empleados y contratistas. Normalmente, se genera por un tema de interacción de acuerdo con la jerarquía.

Conflicto intragrupal

Se produce dentro de un mismo grupo de colaboradores. Este tipo de problemas es de los más comunes y puede derivarse de conflictos personales, por competitividad tóxica o por malas ejecuciones de tareas, entre otras causas.

Conflicto intergrupal

Sucede entre distintos grupos de colaboradores en la misma empresa. Esto puede ocurrir porque haya individuos que pasan por un mismo problema o porque se establezcan relaciones de compañerismo que detonan rivalidades.

Conflictos laborales según las causas que los motivan

Conflicto de relación

Suele producirse al haber un choque de diferentes personalidades entre los colaboradores de un equipo o de la misma area. Son muy comunes en el plano personal y pueden motivar conflictos también en el trabajo.

Conflicto de información

Este problema se da a través de malos entendidos entre los colaboradores, como una mala comunicación o transmisión de datos o instrucciones deficientes.

Conflicto de intereses

Se produce cuando cada uno de los colaboradores tiene necesidades diferentes y realiza sus actividades o tareas obstaculizando los intereses de los otros miembros del equipo.

Conflictos estructurales

Se generan por desigualdades culturales o educacionales en cuanto a los roles en la línea de trabajo. Es común que estos conflictos surjan como producto de las jerarquías o de la distribución desigual de recursos o labores.

Conflicto de valores

Cuando una persona intenta imponer sus valores personales a otro miembro de su equipo de trabajo surge este problema. En otras situaciones también puede ocurrir cuando existe intolerancia a otras formas de pensamiento.

Conflictos laborales según su naturaleza

Conflicto contingente

Se trata de una situación pequeña que puede solucionarse fácilmente por medio de diferentes alternativas.

Conflicto desplazado

Ocurre cuando se oculta un problema o cuando se sustituye por uno más grande. Este tipo de conflictos puede tomarse como algo menor, pero a la par esconde un problema mayor, por lo cual debe solucionarse.

Conflicto mal atribuido

Sucede cuando los colaboradores que intervienen en un problema ni siquiera se han percatado de la existencia del conflicto. Esto hace que se desconozca su origen y que tenga efectos imprevistos.

Conflictos labores según su resultado

Conflicto constructivo

Cuando se ha llegado a un acuerdo que satisface a todas las partes y en el que se busca reanudar el buen desempeño en el trabajo y la creación de lazos de colaboración sanos.

Conflicto destructivo

Ocurren cuando no se encuentran soluciones efectivas al problema o bien cuando alguna de las

partes es afectada por el desenlace de la situación.

Por fortuna, así como como pueden desarrollarse diferentes problemas entre los colaboradores de el jardín, también hay posibles soluciones que ayuden a crear un mejor entorno laboral. Si te has preguntado qué es la resolución de conflictos y cómo la puedes implementar en tu empresa, el siguiente contenido es para ti.

ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .

Una vez establecido el origen de los conflictos laborales es momento de abordarlos para llegar a soluciones efectivas, que sirvan como incentivo para el resto del equipo. Esto puede realizarse desde alguno de los siguientes enfoques o técnicas.

Arbitraje

Esta técnica suele emplearse para resolver situaciones en particular que no son graves, pero sí necesitan una solución rápida. Consiste en la intervención de una tercera persona (puedes ser tú o alguien de tu equipo) que sea lo más cercana posible a un representante de recursos humanos. Este moderador debe escuchar a las partes involucradas en el problema y proponer una solución.

Facilitación

Este método se usa para resolver conflictos cuya gravedad es considerada baja o media. Al igual que en la técnica de arbitraje, se requiere una tercera persona que sea neutral y apoye a las partes en conflicto. El objetivo es entablar un diálogo y obtener una solución mediante esa conversación o debate y que todos los involucrados queden conformes.

Negociación

Esta técnica es una de las más utilizadas. Su propósito es que los colaboradores que intervienen en un conflicto laboral intenten, de forma pacífica y respetuosa, llegar a acuerdos que ayuden a terminar con el problema. En las negociaciones las personas siempre deben estar abiertas a ceder cosas, con el fin de llegar a una resolución en la que todos salgan ganando.

Mediación

Es recomendable que esta técnica se utilice cuando la negociación entre las partes involucradas simplemente no va hacia ningún lado. Con ello se busca que la persona neutral contribuya a crear un ambiente propicio para el entendimiento y la conciliación.

Indagación

Este método utiliza la intervención de una o varias personas expertas en el tema que se aborda en el conflicto, para encontrar los orígenes de la situación e idear soluciones potenciales. La finalidad es que se realicen las valoraciones y recomendaciones más acertadas con el objetivo de hallar una solución certera.

Si bien estos procesos pueden llegar a ser complejos, existen algunas técnicas que puedes implementar al momento de enfrentar una situación negativa que esté afectando tu entorno de trabajo. Pero antes de ver cómo aplicar estas estrategias, intentemos resolver una pregunta: ¿cualquier persona puede llevar a cabo la resolución de conflictos en el trabajo?

El rol de los líderes en la resolución de conflictos

Todos resolvemos conflictos a lo largo de nuestra vida: en la familia, en la calle y en la escuela. Pero el hecho de que podamos resolver situaciones adversas en nuestra vida no significa que seamos los indicados para remediar los problemas que se dan en el ambiente laboral.

Por el contrario, centrarse en las soluciones de un conflicto laboral implica saber cómo actuar y requiere una posición de autoridad que pueda contener estos escenarios. Para hacerlo no existe mejor opción que los líderes empresariales, ya sean gerentes, jefes de departamento o, incluso, líderes de recursos humanos cuando las situaciones trascienden o escalan a otros niveles.

Al final del día, las figuras de liderazgo son referentes sobre cómo deben conducirse las personas dentro de una empresa; son quienes mejor conocen a los miembros de su equipo y en ellos recae la responsabilidad de asegurar que el trabajo se cumpla correctamente. Algunas de las habilidades que deberá tener tu personal de liderazgo son:

Asertividad, que les ayudará a buscar estrategias que convenzan a todos los involucrados que hay una relación de ganar-ganar.

Empatía, con la que podrán entender las causas del problema y encontrar soluciones útiles para todo.

Comunicación, que será necesaria para controlar los encuentros entre personas y para ordenar ideas y propuestas.

Imparcialidad, con la que podrán ser objetivos y no sesgar su juicio por motivos ajenos al conflicto.

CONFLICTOS MÁS COMUNES CON PADRES, MADRES O CUIDADORES DE FAMILIAS

Desconfianza de los padres

Algunos padres de familia cuidadores sienten como una amenaza el hecho de que alguien más esté educando a sus hijos. Generalmente porque consideran que la educación que sus hijos reciben en el aula contradice a la educación en casa.

Falta de comunicación

Los niño y niñas, en el mayor de los casos, llegan a casa y al momento de contarle a sus padres lo ocurrido alteran la historia. Ojo, esto no quiere decir que nada sea verdad, sin embargo, acercarte a los padres para que tengan un mayor conocimiento de los hechos evitará conflictos en el futuro.

Descontento por el trato a sus hijos

Hay padres de familia que les gustaría que a sus hijos les pusieran más atención que al resto de sus compañeros de clase, por otra parte, puede ser que les moleste que les presten tanta atención a sus hijos.

Hay situaciones en las que los padres considera que se está siendo injusto con sus hijos.

¿CÓMO MANEJARLOS?

Cualquiera que sea el caso es vital que tanto el actuar de la profesional, como de la institución sea asertiva para solucionar el conflicto.

1. Instancia presencial. Lo primero es generar una cita con los padres en cuestión. Toma en cuenta sus horarios y lleguen a un acuerdo para que puedan acudir. Prepara la reunión con anotaciones para que no olvides ninguno de los puntos a tratar con los padres de familia, no olvides generar un ambiente de confianza y respeto al momento de hablar con ellos.

2. Comunicación asertiva. Recuerda que a nadie le gusta que le hablen “mal”, así que asegúrate de recordarles que el propósito de la reunión es beneficiar al niño o niña lo más posible. La cooperación de los padres de familia es crucial para el desarrollo integral del niño o niña, así que ten en cuenta sus intervenciones y toma notas de los aspectos más importantes.

3. Aporta soluciones. No sólo se trata de decir lo que ocurrió o pasar un reporte a los padres de familia, también aporta soluciones. Imagina que vas al médico, hace su diagnóstico, escribe un montón de cosas, te informa cuál es tu padecimiento y no te da una solución. Impensable ¿cierto? Los padres de familia se sienten exactamente de la misma manera. Propón soluciones alternas, incluso antes de realizar la cita con los padres, elabora propuestas para darle solución al conflicto.

4. Genera acuerdos. Las cosas no siempre van a resultar como lo queremos, se flexible en donde puedes serlo, se capaz de llegar a acuerdos tanto con los niños y niñas como con sus padres. Recuerda, no es una lucha de poder o de tener razón acerca de algo.

Encasa de no llegar a que la situación no mejore se realiza arbitraje.

CONFLICTOS CON GUARDAS DE SEGURIDAD

Consejos para manejar conflictos como guarda de Seguridad

Una comunicación clara y asertiva es la base del manejo de conflictos. Asegúrate de utilizar un lenguaje claro y preciso, manteniendo un tono calmado y profesional en todo momento. Escucha activamente a todas las partes involucradas, mostrando empatía y comprensión, pero sin comprometer tu autoridad. Es importante saber cuál es la opinión y la perspectiva del otro para saber qué es lo que quiere y poder, así, encontrar una solución en la que todos estemos de acuerdo

Tener conocimiento de las leyes y protocolos de seguridad es esencial para tomar decisiones correctas durante situaciones conflictivas. Conoce los límites de tu autoridad y asegúrate de actuar dentro de los parámetros legales.

En situaciones tensas, es fácil dejarse llevar por las emociones. Sin embargo, mantener la calma y el control emocional es crucial para tomar decisiones racionales y evitar que la situación se agrave.

Antes de intervenir en una situación conflictiva, evalúa cuidadosamente los riesgos y amenazas presentes. Esto te permitirá determinar la mejor manera de abordar la situación y proteger a todas las partes involucradas.

Utiliza técnicas de desescalada. La desescalada es una herramienta poderosa en el manejo de conflictos. Aprende a reconocer los signos de agitación y utiliza técnicas como la persuasión, la empatía y la reducción de la confrontación para calmar la situación.

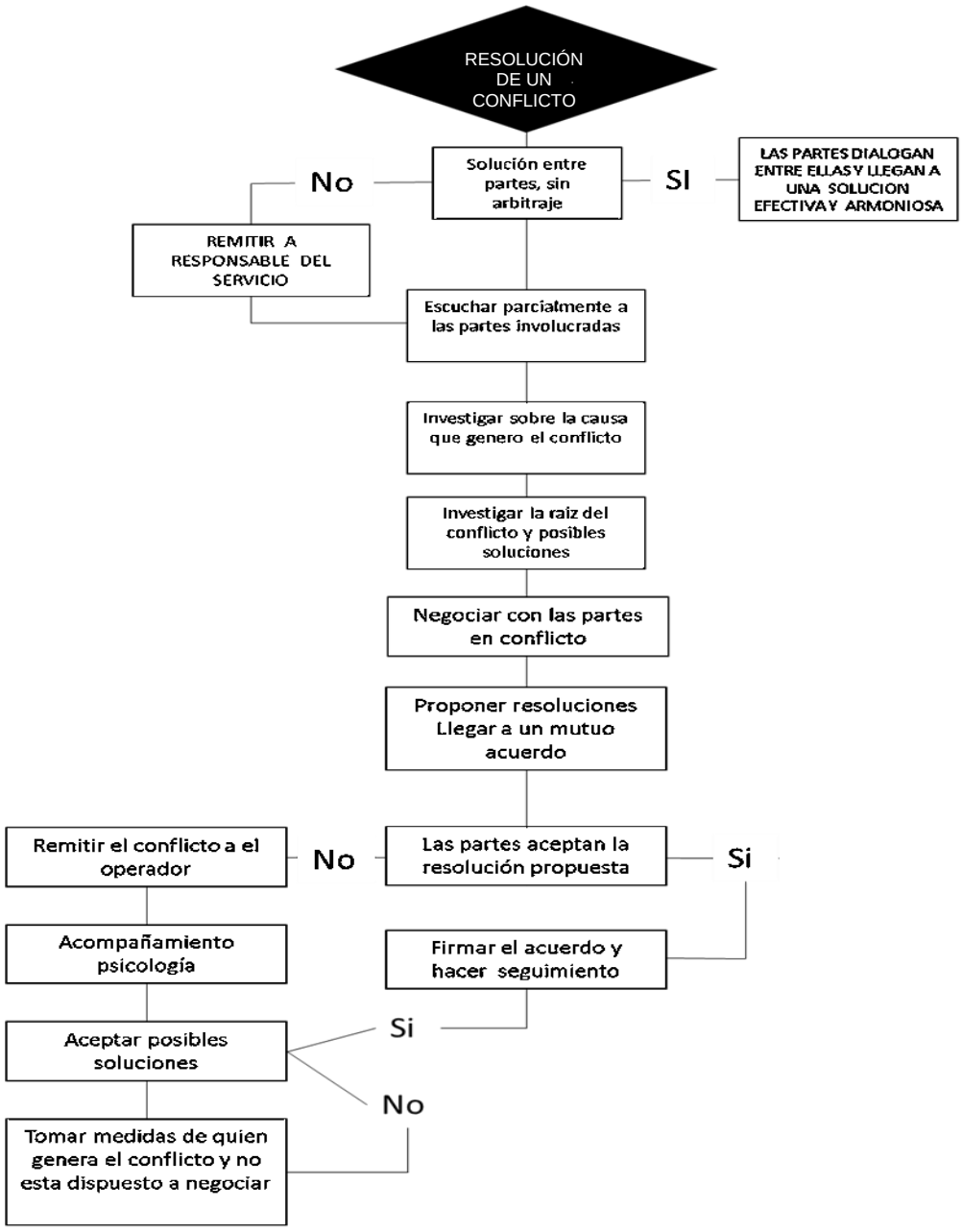
Establece límites claros, es importante que los implicados en el conflicto entiendan cuáles son los límites y las expectativas. Sé firme en hacer cumplir las reglas y normativas, pero hazlo de manera respetuosa y profesional.

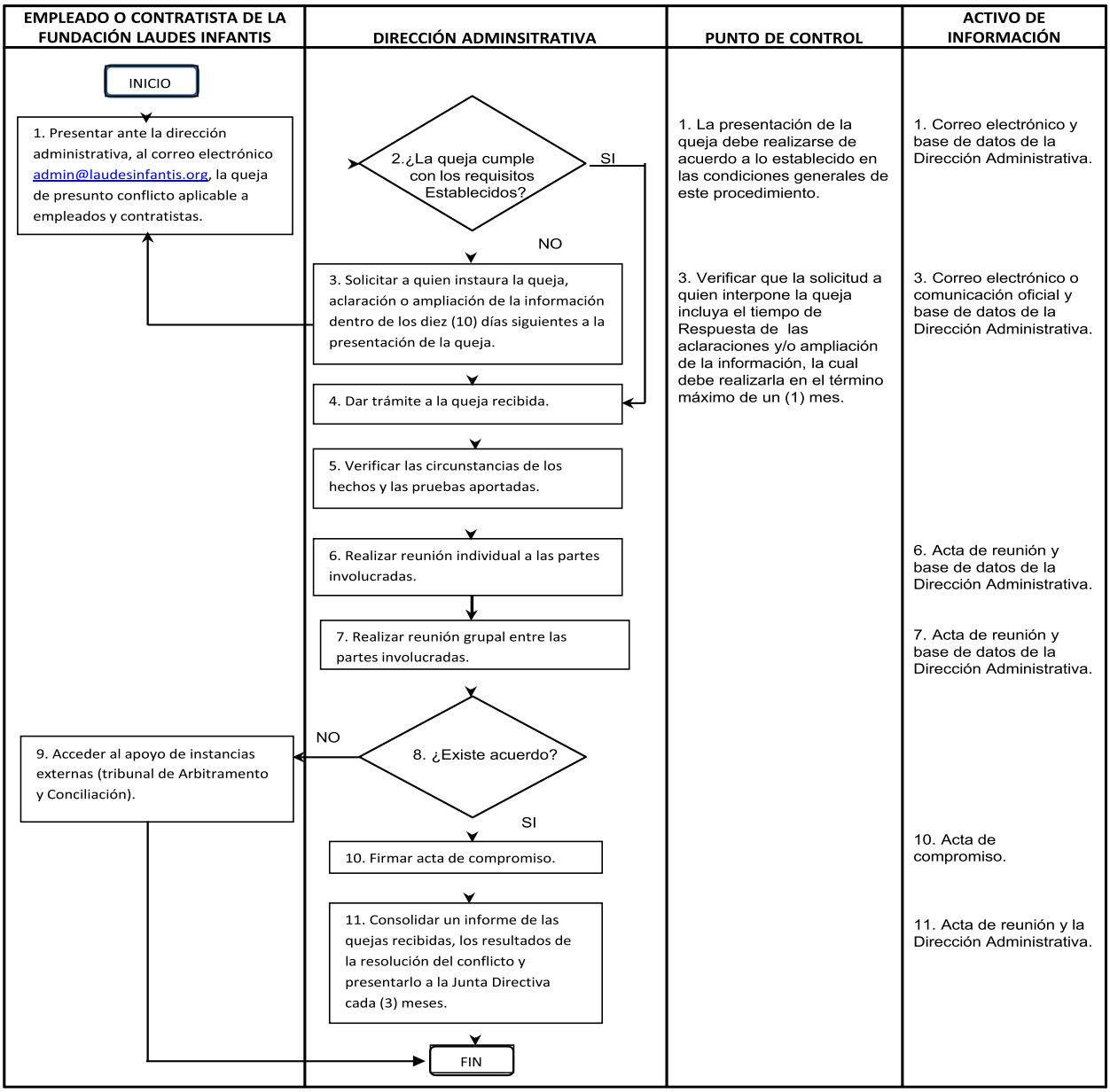
En situaciones de alto riesgo, no dudes en solicitar la colaboración de autoridades y personal de emergencia si es necesario. Trabajar en equipo aumenta las posibilidades de una resolución segura.

Después de que se haya resuelto el conflicto, asegúrate de documentar todos los detalles relevantes del incidente. Esto puede ser fundamental en caso de futuras investigaciones o litigios.

Manejar conflictos en la seguridad privada requiere habilidades especializadas y un enfoque profesional que sólo te lo puede facilitar la formación específica. Al aplicar estrategias estudiadas, estarás preparado para enfrentar situaciones difíciles de manera efectiva y garantizar la seguridad de todos los involucrados.

4. Descripción de actividades


RESOLUCIÓN DE UN CONFLICTO
Solución entre partes, sin arbitraje
No
SI
LAS PARTES DIALOGAN ENTRE ELLAS Y LLEGAN A UNA SOLUCION EFECTIVA Y ARMONIOSA
REMITIR A RESPONSABLE DEL SERVICIO
Escuchar parcialmente a las partes involucradas
Investigar sobre la causa que genero el conflicto
Investigar la raiz del conflicto y posibles soluciones
Negociar con las partes en conflicto
Proponer resoluciones Llegar a un mutuo acuerdo
Remitir el conflicto a el operador
No
Las partes aceptan la resolución propuesta
Si
Acompañamiento psicología
Firmar el acuerdo y hacer seguimiento
Aceptar posibles soluciones
Si
No
Tomar medidas de quien genera el conflicto y no esta dispuesto a negociar


EMPLEADO O CONTRATISTA DE LA FUNDACIÓN LAUDES INFANTIS
DIRECCIÓN ADMINSITRATIVA
PUNTO DE CONTROL
ACTIVO DE INFORMACIÓN
INICIO
1. Presentar ante la dirección administrativa, al correo electrónico admin@laudesinfantis.org, la queja de presunto conflicto aplicable a empleados y contratistas.
2.¿La queja cumple con los requisitos Establecidos?
SI
NO
3. Solicitar a quien instaura la queja, aclaración o ampliación de la información dentro de los diez (10) días siguientes a la presentación de la queja.
4. Dar trámite a la queja recibida.
5. Verificar las circunstancias de los hechos y las pruebas aportadas.
6. Realizar reunión individual a las partes involucradas.
7. Realizar reunión grupal entre las partes involucradas.
8. ¿Existe acuerdo?
NO
SI
9. Acceder al apoyo de instancias externas (tribunal de Arbitramento y Conciliación).
10. Firmar acta de compromiso.
11. Consolidar un informe de las quejas recibidas, los resultados de la resolución del conflicto y presentarlo a la Junta Directiva cada (3) meses.
FIN
1. La presentación de la queja debe realizarse de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales de este procedimiento.
3. Verificar que la solicitud a quien interpone la queja incluya el tiempo de Respuesta de las aclaraciones y/o ampliación de la información, la cual debe realizarla en el término máximo de un (1) mes.
1. Correo electrónico y base de datos de la Dirección Administrativa.
3. Correo electrónico o comunicación oficial y base de datos de la Dirección Administrativa.
6. Acta de reunión y base de datos de la Dirección Administrativa.
7. Acta de reunión y base de datos de la Dirección Administrativa.
10. Acta de compromiso.
11. Acta de reunión y la Dirección Administrativa.

5. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Sistema de Gestión de Salud Seguridad en el Trabajo (SGSST) y de acuerdo a procedimientos internos de la Fundación Laudes Infantis.

6. Dependencia encargada de administrar este procedimiento

Dirección Administrativa

7. Documentos asociados

- **Cód.:** SGSST-FM-041 **ACTA DE REUNIÓN INDIVIDUAL**
- **Cód.:** SGSST-FM-042 **ACTA DE CONCILIACION CONVIVENCIA LABORAL**

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA ACTUALIZACION	VERSIÓN	CAMBIOS REALIZADOS	FECHA DIVULGACIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
07/05/2024	002	Se integra familias y guarda de seguridad	10/05/2024	FLI	BC	AR

DISTRIBUCIÓN O ACCESO

FECHA ACTUALIZACION	EMISOR	CLIENTE	FÍSICO	MAGNÉTICO
07/05/2024	Líder SST	FUNDACIÓN LAUDES INFANTIS	X	X