RUTA DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES DEL TALENTO HUMANO, GUARDA DE SEGURIDAD, FAMILIAS VINCULADAS A LA UNIDAD OPERATIVA Y PERSONAS DE LA COMUNIDAD QUE ACUDAN AL JARDIN INFANTIL

CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL HUMANO - CORDIN

JARDÍN INFANTIL COFINANCIADO ANTÓN PIRULERO

BOGOTÁ D.C

JUSTIFICACIÓN

Todo entorno que contenga una interacción humana es susceptible de enfrentar conflictos. En ese sentido, es normal que en la unidad operativa se presenten situaciones que amenazan con desestabilizar el ambiente laboral, afectar la cultura de la organización y la integridad de los niños y niñas. De igual forma, en la relación cotidiana pueden presentarse inconvenientes o mal entendidos surgentes entre la guarda de seguridad y el personal, las familias y el personal e inclusive la guarda de seguridad y las familias. Por lo anterior es fundamental tener claridad del protocolo a seguir en caso de que ello se presente para dar atención inmediata a las partes involucradas.

Son diferentes situaciones las que desencadenan los conflictos laborales, que pueden ser entendidos como enfrentamientos entre dos o más partes derivados de múltiples causas, incluyendo desacuerdos, intereses contrarios, opiniones divergentes o falta de empatía entre los involucrados.

OBJETIVO

Garantizar una ruta de acción que permita la buena gestión de los conflictos para convertir estos en un motor de cambio y oportunidad de mejora.

ALCANCE

Este documento contiene la ruta de acción que permite intervenir en las controversias e inconvenientes que se vayan presentando en la unidad operativa, la intencionalidad es generar soluciones prontas que procuren la minimización y finalización del conflicto evitando que éste aumente o se prolongue alcanzando a otras personas del Talento Humano y por ende, desmejorando la convivencia del Jardín Infantil. Para lo anterior, la ruta será socializada con el Jardín Infantil procurando que todos tengan conocimiento frente a los modos de accionar y las estrategias generadas permitiendo la resolución oportuna, eficaz y tranquila del conflicto generado, el maltrato presentado o la situación que esté afectando a los colaboradores.

PROCEDIMIENTO

1. **Identificación del conflicto:** Para entender la naturaleza de un conflicto es imprescindible que el responsable de la unidad operativa identifique la raíz del problema y reconozca a los implicados en el mismo, con el fin de establecer la forma en que será manejado para llegar a un acuerdo efectivo.

2. **Imparcialidad y definición de objetivos:** reconociendo la importancia de la imparcialidad del responsable de la Unidad Operativa, en donde no toma partida por ninguna de las partes y se mantiene objetivo ante el conflicto y su resolución, se identifican objetivos progresivos de cómo puede darse solución al problema de manera parcial, dando tiempo a las partes involucradas de iniciar procesos de reflexión y auto transformación en cuanto a las necesidades colectivas.

3. **Negociación o medicación:** El responsable de la unidad operativa citará a las personas implicadas en el conflicto en su oficina con el fin de que estas lleguen a una a través del dialogo y la búsqueda de

una salida pacífica, cada una de las partes tendrá la oportunidad de argumentar su posición y contar su versión, además pueden cooperar y llegar juntos a un acuerdo.

4. **Intervención del comité de convivencia:** En el proceso se encontrarán presentes las personas pertenecientes al comité de convivencia, quienes apoyan y gestionan los conflictos presentados dentro de la Unidad Operativa.

5. **Arbitraje:** En caso de que el conflicto no haya sido resuelto a través de la negociación o mediación el responsable de la unidad operativa asumirá el rol de árbitro y utilizará el mecanismo de ARBITRAJE en donde es el quien dará solución al conflicto, dispondrá las condiciones bajo las cuales trabajaran, decidirá a partir de ese momento como se distribuyen las tareas, actividades, cargas laborales u oficios y las partes implicadas deben acogerse a éstas de manera voluntaria, garantizando la armonía laboral.

6. En caso de haber adoptado las medidas mencionadas anteriormente y el conflicto siga persistiendo el responsable de la unidad operativa podrá proceder de la siguiente manera:

   5.1 Realizar un llamado de atención verbal o escrito

   6.3 Implementar un memorando

   4.3 Considerar una posible causal de despedido

NOTA 1: de los procedimientos mencionados anteriormente se deberá dejar siempre constancia a través de un acta.

NOTA 2: En caso de presentarse agresión física por alguna de las partes, se considerará como un causal de despido.

RUTA DE CONTROVERSIAS CON TODA PERSONA VINCULADA AL JARDÍN INFANTIL: GUARDA DE SEGURIDAD, FAMILIAS, COMUNIDAD, EQUIPO INTERDISCIPLINAR.

Como se menciona de manera inicial, es importante reconocer que no solo dentro del Talento humano pueden presentarse diversos inconvenientes sino que también, parte de éstos pueden tener la presencia de la totalidad de personas que se vinculan de formas diversas al Jardín Infantil. Para lo anterior se establece un protocolo que permite dar solución y atención inmediata a estas posibles problemáticas presentadas. Inicialmente, es importante mencionar que ante cualquier situación, el comité de convivencia creado dentro del Jardín Infantil deberá intervenir de manera permanente para atender a los requerimientos de todas las partes involucradas. Éste, está conformado por una persona de cada cargo, la responsable del servicio y la líder del componente de

talento humano, garantizando de esta manera una visión y posicionamiento imparciales y amplios, que permitan encontrar la mejor ruta y respuesta a lo ocurrido.

1. **Controversias entre el talento humano y guarda de seguridad:** en caso de presentarse un inconveniente entre la guarda de seguridad y alguna persona del talento humano se remitirá inmediatamente el caso a la responsable del servicio para ser ella quien escuche a las dos partes y de manera imparcial se logre llegar a un acuerdo. Si las dos partes no ceden y el conflicto continúa el comité de convivencia hará intervención realizando los llamados de atención correspondientes y estableciendo acuerdos por escrito que deberán cumplirse.

   Si aun así, no se logra conciliación se solicitará apoyo del equipo interdisciplinar: psicología, para tener una visión amplía de la situación y ser ella quien mediante su intervención apoye el proceso interno que se está manejando, en última estancia se remitirá el caso a CORDIN directamente para que desde allí se evalúe la continuidad o no del personal de acuerdo a la gravedad y repetición del conflicto a presentarse. Los llamados de atención verbales iniciales serán acuerdo de palabra. Un segundo llamado quedará por escrito, el tercero implicará memorando y el cuarto será el que determine la sanción tomada por la entidad de manera conjunta.

2. **Controversias entre guarda de seguridad y familias:** si llegase a presentarse alguna inconformidad o inconveniente entre la guarda de seguridad y familias, inicialmente es importante la escucha atenta de la docente titular o a quien la familia se refiera para comunicar su malestar, para tener claridad de la situación, o en caso de ser la guarda quien desee manifestar su inconformidad deberá referirse de manera directa a la responsable del servicio, quien seguido a ello se reunirá con el comité de convivencia para determinar la mejor forma de intervención ante la situación presentada. Se solicitará intervención de la psicóloga como aporte importante al análisis de la situación presentada y se comunicará a las personas involucradas la solución otorgada a la situación.

   En caso de que el desacuerdo continúe o no se encuentren conformes con la respuesta brindada, el caso se escalará de acuerdo a su gravedad a la gestora local y las entidades correspondientes garantizando de esta manera la imparcialidad ante la situación. Cada situación que pudiese presentarse quedará consignada por escrito mediante acta de activación de ruta firmada por las partes involucradas, el comité de convivencia y la responsable del servicio para dejar constancia de lo ocurrido.

3. **Controversias entre familias y talento humano:** en caso de controversias o conflicto entre las familias o comunidad y el Talento Humano, inicialmente se realizará la

intervención del comité de convivencia desde la invitación al diálogo de las dos partes involucradas para escuchar a la familia o persona de la comunidad y su inconformidad y así mismo poder dar una resolución entre las partes de manera tranquila y dialogada. Si esto no puede llevarse a cabo el caso se escalará de manera directa a la responsable del servicio quien en conjunto con el comité escucharán a las partes y buscarán estrategias de resolución oportunas de acuerdo a la situación presentada.

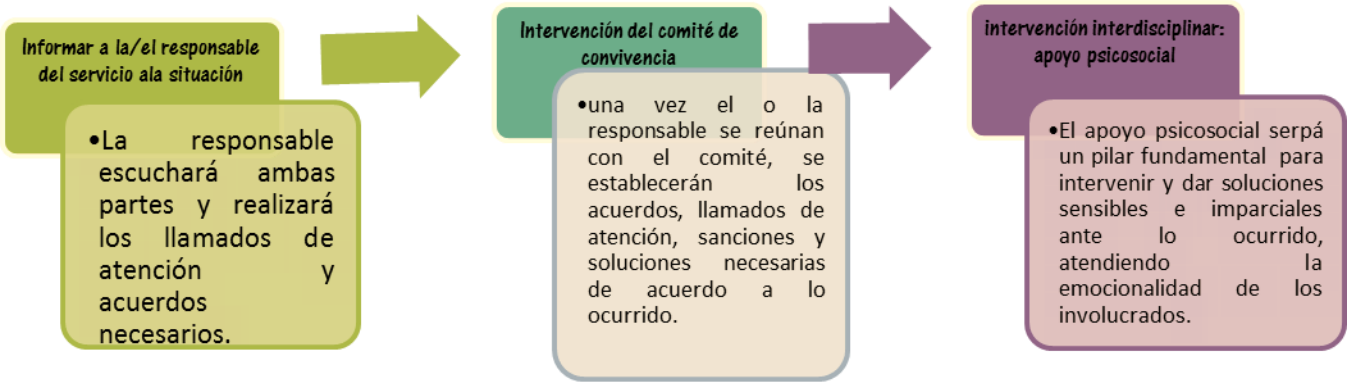
En caso de no llegar a acuerdos o presentar inconformidades con las soluciones brindadas se invitará a la psicóloga para realizar un seguimiento al caso e intervención sensible desde la negociación procurando la dilución del conflicto presentado. Si en última estancia éste no logra ser resuelto se escalará el caso a la gestora local y entidades correspondientes de la SDIS haciéndolos conocedores e interventores ante la situación presentada.

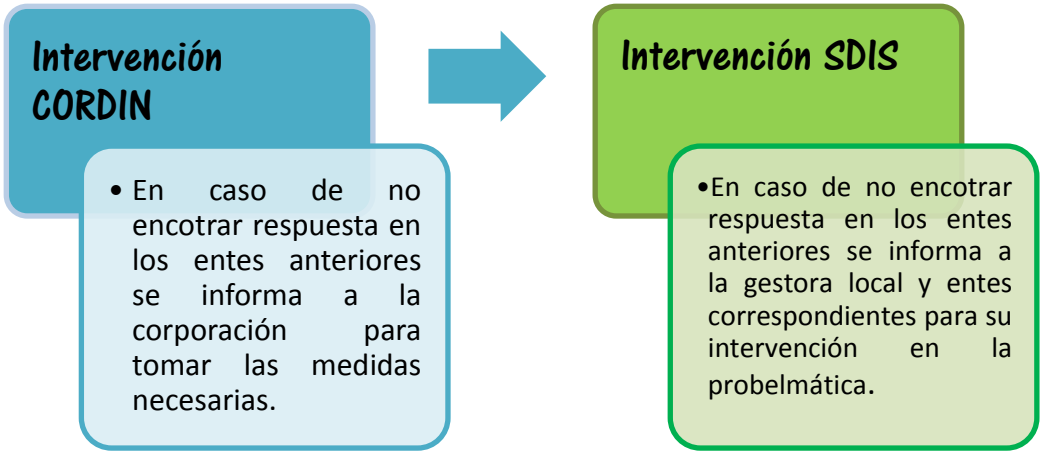
4. **Controversias presentadas con el equipo interdisciplinar:** en caso de que alguna de las partes presente algún inconveniente con el equipo de apoyo interdisciplinar, el mismo será tratado de manera directa con la responsable del servicio con conocimiento inmediato, en caso de no presentarse conciliación, de la SDIS, garantizando la veracidad de la información y permitiendo una solución justa al conflicto presentado. Siempre se buscará la solución del conflicto de las partes involucradas desde el diálogo, la claridad de la situación y el establecimiento de acuerdos, pero en caso de no conseguirse se realizará la intervención de los entes ya mencionados.

IMPORTANTE: Cada situación presentada acarreará documento escrito que permita dar constancia y veracidad a lo ocurrido de la manera más detallada y exacta posible. Ambas partes serán escuchadas y atendidas procurando la solución justa de lo ocurrido. Si el conflicto implica familias o personas aledañas al jardín, éstas serán informadas del progreso de su caso y serán citadas para poder dar atención a sus necesidades emocionales y de convivencia. La presencia del comité de estará en cada situación que pudiese darse respetando los principios antes mencionados para garantizar un proceso imparcial y justo.

De manera trimestral se recordará a las familias mediante socialización colectiva en reunión, la existencia de esta ruta y protocolo, permitiéndoles o generándoles tranquilidad ante cualquier suceso que pudiese ocurrir y brindando apoyo directo a la escucha hacia ellos. Igualmente esta socialización será realizada con los equipos interdisciplinares, talento humano y guarda de seguridad al inicio de cada convenio y en cada ocasión que ocurra algún tipo de controversia e inconveniente.

En este sentido una ruta generalizada para la atención de conflictos está dada desde:





RECOMENDACIONES

Por último estas son las recomendaciones para el responsable de la unidad operativa ya que en todo momento liderara este proceso y debe tener la capacidad de guiar a los demás hacia el cumplimiento de objetivos comunes y de orientar las relaciones humanas para crear un entorno respetuoso, amigable y ameno, que facilite la productividad y la sana convivencia.

De ahí que el coordinador antes de asumir su rol jerárquico debe cumplir las labores del líder que ayuda a su equipo a resolver los conflictos y a crecer conjuntamente. Estas son las principales recomendaciones para lograrlo:

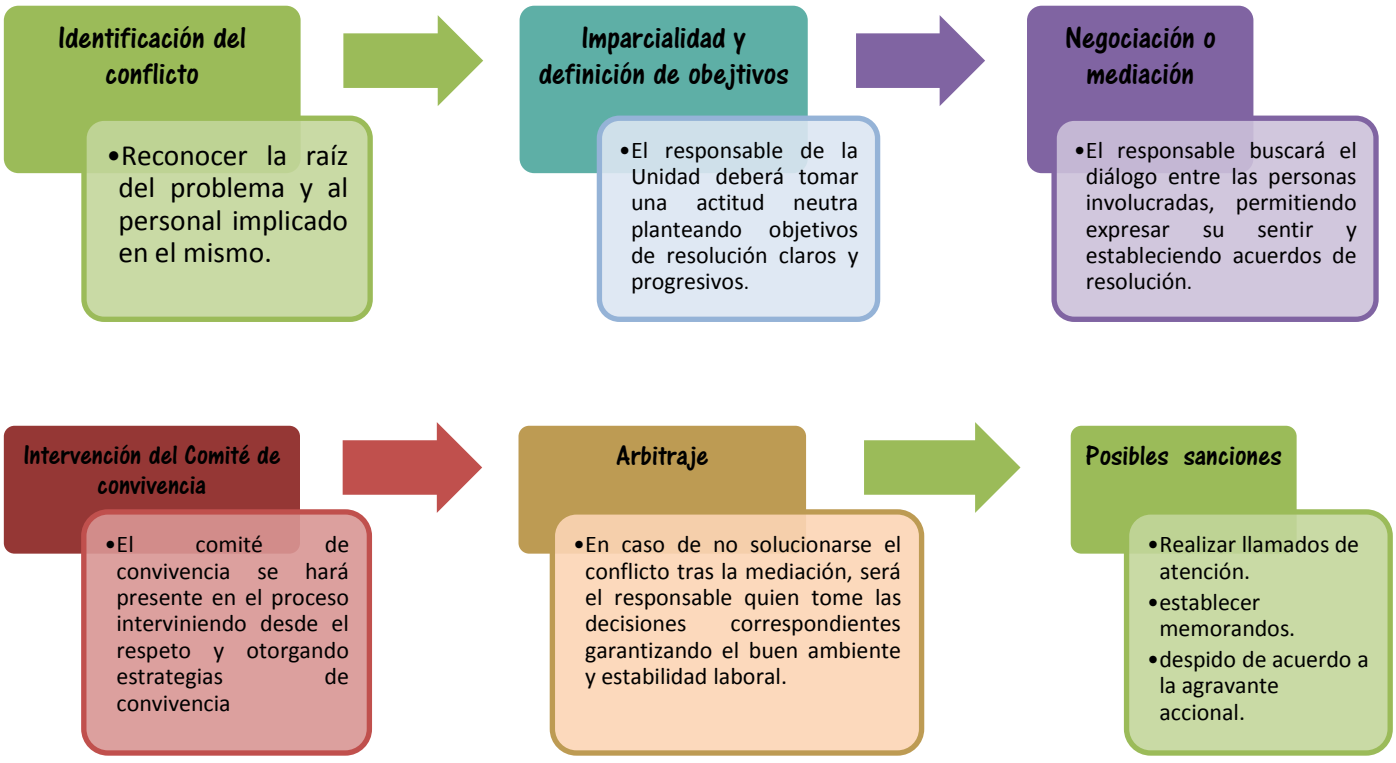
- ✓ No ignorar las señales de un inconformismo o situación tensa entre dos o más personas de la unidad operativa.
- ✓ Lo mejor es encarar el problema de forma directa antes de que su desenlace afecte el desempeño de todo el talento humano.
- ✓ NO asumir una posición en beneficio de alguno de los involucrados.
- ✓ Como líder le corresponde ser imparcial al momento de enfrentar cualquier controversia.

- ✓ Tome acciones preventivas luego de identificar las posibles causas de un conflicto entre los miembros de la unidad operativa. La prevención puede evitarle muchos dolores de cabeza en el futuro.
- ✓ Un líder no solo escucha a todos los implicados en un problema, también se encarga de visualizar posibles salidas pacíficas y consensuadas.
- ✓ Procurar que en los momentos de tensión predomine el diálogo, el respeto y la tolerancia.
- ✓ Identificar las causas del conflicto y las personas que pueden estar generando de forma recurrente malestar en el equipo de trabajo.
- ✓ Lo más importante es estar preparado para una situación conflictiva y convertir los inconvenientes en oportunidades de mejora. Recuerde utilizar un lenguaje positivo y una comunicación asertiva con los empleados en todo momento.

El presente documento se establece a partir de la normatividad vigente y el manual interno de trabajo y deberá ser socializado con todo el Talento Humano para el presente convenio.

RESPONSABLE: Zaida Cuervo Aguilar

Ruta de acción para la solución de controversias e inconvenientes del Talento Humano



PROCESO ADMINISTRATIVO Y DISCIPLINARIO DEL JARDIN ANTON PIRULERO ANTE EL TALENTO HUMANO.

MALTRATO INSTITUCIONAL

CONTEXTUALIZACIÓN.

La circular: 036 del 20 de diciembre del 2016 mediante la cual se actualiza el manual del sistema integrado de gestión establece el procedimiento el deber de la denuncia como una directriz que debe ser conocida e implementada en los jardines infantiles.

PROCEDIMIENTO: El procedimiento del deber de la denuncia es el conjunto de actuaciones necesarias para prevenir el ámbito de competencias institucionales de la SDIS y en coordinación de las autoridades competentes, las situaciones que amenacen o vulneren los derechos de los participantes de los servicios sociales.

DEFINICIÓN: Se entiende por maltrato institucional a cualquier legislación, procedimiento, actuación u omisión procedente de los poderes públicos o bien derivada de la actuación individual de los profesionales que comporte abuso, negligencia, detrimento de la salud, la seguridad, el estado emocional, el bienestar físico.

OBJETIVO: Identificar por parte del talento humano cuando hay un maltrato físico o psicológico hacia los niños y niñas del jardín.

Impulsar acciones que le permitan proteger los derechos de los participantes de los servicios sociales que presta la secretaria cuando se tenga un conocimiento que los mismos han sido vulnerados por funcionarios.

QUE ES MALTRATO INFANTIL

Cualquier daño o maltrato intencional infligido a niños menores de 18 años se considera maltrato infantil. El maltrato infantil adopta distintas formas, que suelen presentarse al mismo tiempo.

Problemas de comportamiento cuando hay maltrato infantil.

- Conductas violentas o delictivas
- Maltrato infligido a otros.
- Aislamiento.
- Intentos de suicidio o daño a sí mismo.
- Habilidades sociales e interpersonales limitadas.
- Problemas en el trabajo o para mantener el empleo

TIPOS DE MALTRATO

MALTRATO FISICO

El maltrato físico infantil se produce cuando alguna persona, de manera deliberada, daña o pone en riesgo la integridad física de un niño.

Signos y síntomas de maltrato físico.

- Malestar físico.
- Baja autoestima.
- Pérdida de relaciones sociales llevando en muchas ocasiones al aislamiento.
- Sensación de haber dejado de ser la persona que era.
- Estrés.
- Ansiedad.
- Estado de ánimo deprimido.
- Alteraciones de los patrones de sueño.

MALTRATO SPICOLOGICO: Puede manifestarse de verbal, intimidación, amenaza, manipulación y aislamiento.

MALTRATO EMOCIONAL: El maltrato emocional infantil supone atacar la autoestima o el bienestar emocional del niño. Comprende los ataques verbales y emocionales, como desvalorizar y reprender continuamente al niño, al igual que aislarlo, ignorarlo o rechazarlo.

Signos y síntomas de maltrato emocional y psicológico.

- Desarrollo emocional tardío o inapropiado.
- Pérdida de la confianza en ti mismo o de la autoestima.
- Aislamiento social o pérdida del interés o el entusiasmo.
- Evitar ciertas situaciones, como negarse a ir al jardín.
- Búsqueda desesperada de afecto.
- Pérdida de las habilidades de desarrollo previamente adquiridas.

Maltrato al interior de las unidades

En la actuación que comporta abuso físico o psicológico, negligencia detrimento de la salud o de la seguridad y que afecta el estado emocional, el estado físico el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes y demás personas en los escenarios institucionales o comunitarios de atención por acción o por omisión de quienes están llama dos a su cuidado y atención.

Puede darse en las formas de orientación y corrección, tales como el trato degradante, la utilización de palmadas, empujones o cualquier forma de agresión física para impartir orientación, corrección, las ofensas verbales, el encerrar a la persona amarrarla no permitirle hablar o expresar sus sentimientos y necesidades, obligarlo a comer o a participar en actividades que afectan o lesionen su actividad física o emocional.

ACCIONES DESDE LAS UNIDADES OPERATIVAS

Situación de violencia o maltrato.

1. Situación que se pueda abordar desde el servicio.

2. Análisis de la situación.

3. Elaboración plan de orientación y asesoría

4. Seguimiento al interior.

SOPORTE DOCUMENTAL.

- Documentar mediante actas, registros todas las acciones tomadas para el abordaje de los casos.
- La documentación debe evidenciar las acciones tomadas trazabilidad fechas, identificación de responsables, firmas, revisión.
- Almacenar y conservar los documentos generados obtenidos en el proceso de abordaje de caso y garantizar la confidencia del caso. Ley estatutaria 1276-2018.

PROTOCOLO DE SGUIMIENTO EN CASO DE UNA AGRESION POR PARTE DEL TALENTO HUMANO

1. Lo primero es informar o denunciar de inmediato esta situación al establecimiento, a fin de que este active su protocolo de actuación definido en su reglamento interno para este tipo de cosos y adopte las medidas preventivas como correctivas.

2. Si luego de exponer la situación en el jardín los entes del mismo no adoptaran las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento disponga, usted puede denunciar ante secretaria de educación en estos casos y dar revisión de antecedentes.

En caso de haber maltrato por algún miembro del talento humano se debe seguir.

- Informar al coordinador inmediato del hecho, o la persona que está en ese momento.
- Por parte del observador contar lo que evidencio en el momento que hubo agresión o maltrato.
- Dejar por escrito un acta con fecha y hora de lo ocurrido.
- Puede dejar documentación fotográfica.
- Pasar a memorandos despidos por parte del jefe inmediato.
- Llevar un seguimiento previo hasta obtener respuesta por las autoridades competentes o integración social.

EN CASOS DE MAYOR GRAVEDAD SE SEGUIRA EL SIGUIENTE PROCEDIMIENTO.

- Se informará la situación al profesor o jefe, quien deberá averiguar e investigar sobre la situación.

- Se citará a reunión, en el que participara, coordinador, persona que observo el maltrato, profesor quien hizo la agresión y el psicólogo. Realizar un acta de lo establecido qué medidas se adoptarán para este caso.
- Remitir el caso con integración social.
- Seguimiento del proceso ocurrido para dar una solución al caso.
- El siguiente documento fue elaborado teniendo en cuenta lo establecido por la circular 036 20-2016.

EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

En caso de presentarse incumplimiento de las funciones correspondientes a cada rol, se realizarán llamados de atención correspondientes: inicialmente de manera verbal, posteriormente de manera escrita mediante la realización de memorando, al tercer memorando la entidad puede implementar despido justificado teniendo en cuenta los llamados de atención previos tanto verbales como escritos y la continuidad en el incumplimiento de funciones. Los directivos de la entidad estarán informados de las fallas correspondientes en caso de presentarse.

En caso de incumplirse alguno de los protocolos se realizarán las sanciones correspondientes de acuerdo a lo que la entidad considere necesario.

RESPONSABLE: Zaida Cuervo Aguilar.