Jardin Infantil San Pablo
MANITOS UNIDAS

PROTOCOLO DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES EN LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN EL JARDIN SAN PABLO MANITOS UNIDAS 2025 CONVENIO



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción
2. Objetivo general
3. Objetivos específicos
4. Alcance
5. Definiciones
6. Ruta de resolución de conflictos

1. INTRODUCIÓN

Antes de ahondar en el tema de ruta para solución de controversias, es importante conocer un poco acerca del conflicto y sus generalidades.

2. OBJETIVO GENERAL

- Fomentar una herramienta de acción para tratar los conflictos personales derivados de la interacción al interior del jardín, además de propender por espacios de diálogo para, dentro de las posibilidades, generar soluciones.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el contexto de la situación para identificar el procedimiento de resolución de conflictos, teniendo presente las particularidades del caso, tales como la calidad de las partes, tipo de interacción, roles que desempeñan, tiempo del que se dispone para resolverlo.

- Generar rutas de acción propicias para la resolución de conflictos dentro y fuera del jardín Infantil San Pablo Manitos Unidas.

- Generar consciencia colectiva en los colaboradores del Jardín Infantil San Pablo Manitos Unidas, por medio de actividades programadas en el cronograma que se ejecutaran de manera mensual fortaleciendo el ambiente laboral desde la resolución de conflictos.

4. ALCANCE

Esta es una herramienta que ofrece a los colaboradores del Jardín Infantil San Pablo Manitos Unidas, lineamientos generales para la atención de conflictos surgidos en las relaciones personales y el establecimiento de roles y responsabilidades sociales en el ámbito laboral. Con la firme convicción de generar una sana convivencia, ambientes mental y emocionalmente saludables, y espacios de crecimiento integral, se busca que, los colaboradores del Jardín Infantil San Pablo manitos unidas, incorporen en su quehacer, el actual protocolo, de forma que, sea instrumento útil en el proceso de contribución a los principios y valores institucionales. Los conflictos que son objeto del protocolo serán los que se presenten entre los mismos colaboradores. Todo conflicto en el que se encuentren involucrados colaboradores

del jardín, y se generen en el contexto laboral será atendido directamente por el Componente de talento humano, equipo constituido para tales efectos.

5. DEFINICIONES

-Conflicto: Los conflictos son situaciones en las que dos o más personas tienen intereses contrapuestos que no pueden desarrollarse al mismo tiempo, es decir que de concretarse uno, el otro quedaría anulado.
Mediación en la resolución de conflictos: La mediación es un Sistema Alternativo de -Resolución de Conflictos. Alternativo porque es extra-judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas. La mediación es un intento de trabajar con el otro y no contra el otro, en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos, en un entorno de crecimiento, de aceptación, de aprendizaje y de respeto mutuo. Consiste en un proceso voluntario, flexible y participativo de resolución pacífica de conflictos, en el que dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio.
-Acuerdo: El acuerdo supone la existencia de al menos dos voluntades, que llegan a acercar sus diferencias para tomar decisiones o accionar en conjunto.

6. RUTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Identificación del conflicto.

Cualquier colaborador del jardín, que haga parte de una situación de conflicto o tenga conocimiento de que se presenta entre otras personas, podrá exponerla ante el equipo del componente de talento humano o a quien corresponda según el conducto regular, quien será el llamado para atender la situación identificar las partes y la controversia.

2. Mediación en el Conflicto.

- La mediación es un instrumento de intervención cuyo fin es buscar posibles acuerdos y soluciones.
- La mediación se realizará bajo los principios del diálogo, la escucha, la imparcialidad y la confidencialidad.

- Será realizada por uno de los miembros del componente de talento humano o la responsable del servicio de la unidad operativa o por quien tenga la autoridad para llevarla a cabo. Una vez la controversia es determinada, independientemente del resultado, las partes estarán en la obligación de atender el proceso de mediación que se proponga.
- Conflicto entre colaborador y colaborador, la responsable del servicio o el encargado del componente de talento humano mediará para tratar de dilucidar el conflicto que se presenta y mediante el diálogo y la conciliación propenderá por un acuerdo entre las partes involucradas.
- Conflicto entre colaborador y padres de familia, acudientes y cuidadores, la responsable del servicio o el encargado del componente de talento humano mediará para tratar de dilucidar el conflicto que se presenta y mediante el diálogo y la conciliación propenderá por un acuerdo entre las partes. Así tambien se invita al padre, madre, acudiente o cuidador a seguir el conducto regular el cual será buscar el dialogo con el personal con el cual se halla generado el conflicto ya sea la profesional en atención a la primera infancia u otros, si este no le ha dado solución pasara con la responsable del servicio para buscar y dar la solución en la mayor brevedad para que no pase a un conflicto mayor, de igual manera se le propone al padre, madre o acudiente hacer uso de la herramienta del jardín como lo es el buzón de sugerencias, donde puede depositar sus quejas, reclamos o felicitaciones.

- Conflicto entre colaborador y guarda de seguridad, la responsable del servicio o el encargado del componente de talento humano mediará para tratar de dilucidar el conflicto que se presenta y mediante el diálogo y la conciliación propenderá por un acuerdo entre las partes. de igual manera se debe llamar a la calma, proponer realizar el conducto regular el cual consiste en que el guarda de seguridad manifieste sus inconformidades al colaborador con el que tuvo el conflicto y se llegue a una solución positiva, de no encontrar una solución se propone al guarda seguir el conducto regular y comunicarle a la responsable la situación, buscando en la mayor brevedad darle solución al conflicto y no genere un conflicto mayor, de no solucionarse el conflicto la responsable comunicara la situación al supervisor y jefe inmediato.

3. Negociación.

El equipo del componente de talento humano, dependiendo del caso, tienen la facultad para realizar la mediación, propenderán en todo momento por lograr acuerdos de convivencia que deriven en pactos realizables, que puedan mejorar la situación o solucionarse.

4. Seguimiento.

El componente de talento humano, independientemente de si se logra o no, un acuerdo entre las partes involucradas, realizará un seguimiento permanente para detectar oportunamente y prevenir la ocurrencia de los mismos hechos.

Finalmente, el desarrollo de las acciones enmarcadas dentro del presente protocolo será apoyado por los colaboradores del Jardín infantil San Pablo manitos unidas, quien deberá apropiar todos los lineamientos generados por el componente de talento humano. De igual manera es responsabilidad del componente de talento humano, con apoyo de las instancias que se consideren pertinentes, la comunicación, fácil acceso y divulgación permanente de este protocolo, a través de acciones de promoción, sensibilización y apropiación.