ACTA N°

FECHA: 20 de junio de 2025

HORA: 4:00 pm

LUGAR: JIC Mama Canguro

TEMA: SOCIALIZACIÓN ESTRATEGIAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

ASISTENTES: TALENTO HUMANO

ORDEN DEL DÍA: - Bienvenida

- Socialización

DESARROLLO:

Siendo las 4:00 am, se da inicio a la socialización del DOCUMENTO ESTRATEGIAS PARA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

En donde la Responsable del Servicio, Mery Helen Ruiz, da un caluroso saludo al personal del JIC Mamá Canguro, para dar inicio a la socialización.

Se da inicio indicando al personal de talento humano acerca de este documento el cual contempla la resolución de conflictos, conducto regular y que acciones se deben tomar en dado caso que se presenten controversias en la Unidad Operativa.

Para el jardín Infantil es gratificante ver a su equipo de talento humano feliz, satisfecho y a gusto con su trabajo, además el equipo de trabajo debe ser un factor fundamental en el crecimiento en la unidad operativa.

Además, se les dio a conocer a todo el equipo de talento humano acerca de las causas de las controversias e inconvenientes en el talento humano, tales como:

• Conflicto laboral de recursos, estilos, percepciones, metas, presión laboral, roles, valores y las políticas de empresa.

Es más que necesario que todos y cada uno de los trabajadores conozcan las políticas de empresa y éstas estén escritas de forma clara para que no existan confusiones que puedan generar conflictos laborales.

Por otro lado, se les dio a conocer los tipos de controversia e inconvenientes que se pueden presentar en cuanto al talento humano:

- Intrapersonal
- Conflicto Interpersonal
- Conflicto Intragrupal
- Conflicto intergrupal
- Interorganizacional
- De relación
- Conflicto de información Intereses
- Estructurales
- Valores

Posterior a esto damos a conocer la ruta que se debe tener en caso de presentar algún conflicto que se presente en la unidad operativa dentro de los horarios laborales.

El objetivo de este documento es garantizar una ruta de acción que permita la buena gestión de los conflictos para convertirlos oportunidad de cambio y 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, dando una pronta solución, ya que si estas no se resuelven comienzan a crecer y hacer que las personas pierdan tiempo peleando, especulando, contándole a sus compañeros y creando un ambiente poco productivo y desmotivador en el jardín.

A continuación, daremos a conocer el procedimiento que se deben de tener en caso de presentar un inconveniente:

PROCEDIMIENTO:

1. La responsable de la unidad operativa identificará la raíz del problema y reconocerá a las implicadas en el mismo, con el fin de establecer la forma en que será manejado para llegar a un acuerdo efectivo.

2. La responsable de la unidad operativa citará a las personas implicadas en el conflicto en su oficina con el fin de que éstas lleguen a una NEGOCIACION O MEDIACION 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.

3. En caso de que el conflicto no haya sido resuelto a través de la negociación o mediación, la 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.

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

4.1 Realizar un llamado de atención
4.2 Colocar un memorando
4.3 Ser considerada 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.

La responsable del servicio, debe 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.
- 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 causales 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.

Finalmente, se llevó a cabo la socialización del conducto regular que se implementa

en la unidad operativa:

En caso de presentarse una queja, requerimiento, solicitud, reclamo, petición etc., se procederá a cumplir el conducto regular el en el siguiente orden jerárquico:

1. Jefe inmediato: Mery Helen Ruiz Garzón – Responsable del Servicio

2. Representante legal Laura González Abril

Nota: En caso extremo de NO encontrar respuesta al trámite con el conducto regular. Nos dirigiremos a la ruta de procedimientos de controversias que permita la buena gestión de los conflictos.

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.

Se indaga con el personal de talento humano si tienen alguna pregunta, sugerencia u opinión, a lo que todo el personal manifiesta haber entendido la socialización.

Se agradece al personal por haber participado en la socialización.

Se dio por concluida la reunión a las 6:00 pm

Se anexa firmas de los asistentes

Compromisos	Responsables	Fecha de Ejecución
		03 – 06 – 2025

En constancia de lo anterior firman:

Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Mary Helen Ruiz	Resp. Servicio	JIC Mama Canguro	
Nora Yolima Mendez	Profesional AIPI	JIC. Mama Canguro	
Maria yoseria Joya	profesional AIPI	JIC Mamá Canguro	
Jessica Tatiana Pava	Profesional AIPI	JIC Mamá Canguro	
Yolanda Galindo P	Profesional AIPI	JIC Mama canguro	
Angelica Torres	Profesional AIPI	JIC. Mama Canguro	
Yesika Perez	Profesional AIPI	JIC Mama Canguro	
Maryfelencia Garcia	Profesional AIPI	JIC Mamá Canguro	
Viviana Barrero	Profesional AIPI	JIC mamá Canguro	
Estefania Tambo	Auxiliar AIPI	JIC Mama canguro	
Yamile Arrazola	Tecnico Aux AIPI	JIC Mama Canguro	
Yenny Alarcon Baron	Tecnico Aux Adm	JIC Mamá Canguro	
Jenny Garzon	Bachiller	JIC Mama canguro	
Martha Galicia	man. alimentos	JIC mamá	
Mario Moroi	man. alimentos	JIC mamá C.	
Claudia Galicia	man alimentos	JIC mamá C	
Yaqueline R	Serv. Generales	JIC mamá canguro	
Ximena Munoz	Serv. Generales	JIC Mama Canguro	

Powered by CamScanner