ACTA N°

FECHA: Bogotá, 05 de mayo de 2026

HORA: 6: 50 am

LUGAR: Jardín Infantil Cofinanciado Las Flores

TEMA: Proceso de inducción y resolución de conflictos

ASISTENTES:
Responsable del servicio, talento humano nuevo.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo
2. Bienvenida
3. Socialización proceso de inducción y resolución de conflictos
4. Cierre-firmas

DESARROLLO:

Siendo las 6:50 am del día martes 05 de mayo de 2026, se reúne la responsable del servicio con la señora Irlis Guzman Florez quien estará en el cargo de personal de servicios generales, con el propósito de realizar inducción al cargo que estará desempañando y de compartir el protocolo de resolución de conflictos.

A Continuación, se habla un poco de la fundación, quienes somos, el tipo de población que se atiende, la misión, la visión, el tipo de servicio que se presta y los procesos en general; luego se hace lectura del manual de funciones y se explica el paso a paso de cada ítem, se da espacio para preguntas y resolución de dudas que surgieron; entre lo que se acordó lo siguiente:

- Hora de ingreso y salida. (07.00 am a 05:00 pm)
- Buena presentación personal.

Powered by CamScanner

- Trabajo en equipo.
- Buena comunicación con la comunidad.
- Cuidado de los elementos del jardín.
- Buen trato.

- **Servicios generales:** Los y las auxiliares de servicios generales deben tener una dedicación exclusiva para las actividades de limpieza y desinfección en el jardín infantil.

1. Cumplir con el horario estipulado en su contrato de trabajo (07:00am a 05:00 pm)

2. Mantener una buena presentación personal con ropa cómoda propia de su oficio.

3. Portar su dotación de manera adecuada

4. Comprometerse y trabajar por el adecuado desarrollo de la filosofía educativa y el cumplimiento de la identidad institucional.

5. Mostrar los comportamientos propios del horizonte institucional.

Misión: La Fundación FER es una institución que se da conocer por su liderazgo en la atención de los niños y niñas de la primera infancia a través de nuestra pasión por los altos estándares, el respeto por la diversidad y la garantía de derechos de los menores, siendo así la base fundamental y el compromiso garante de todas las personas que integran la Fundación.
Forjamos un espacio en donde la mejora continua, el cariño, la fraternidad, la solidaridad y el respeto resplandecen permanentemente para mantener un equipo sólido y comprometido con la niñez de Colombia.

Visión: La Fundación FER se proyecta como una Institución Educativa líder y pionera en la formación integral de la primera infancia, proyectando niños y niñas autónomos, felices y seguros en su actuar.
Comprometidos trabajamos desde el contexto familiar, social e institucional para alcanzar la unión de todas las personas que hacen parte de nuestra comunidad

Powered by CamScanner

educativa, teniendo como referencia talento humano idóneo, responsable socialmente y con sentido de pertenencia.

6. Actualizarse y capacitarse permanentemente para ejercer su función.

7. Considerar como parte esencial de su misión la puntualidad en la entrega a tiempo de los documentos correspondientes a su trabajo, a las instancias y dependencias que los exijan.

8. Participar en las evaluaciones a su gestión que sean realizadas en la Institución.

9. Permanece en la Institución durante las horas estipuladas en su contrato de trabajo

10. Solicitar permiso a la Coordinadora para ausentarse, con tres días de antelación, dejando la profesional de remplazo y el trabajo a desarrollar para ese día, éste debe cumplir con el perfil de la Fundación.

11. Mantener un buen ambiente laboral en donde su actitud y trato sea cordial con las personas que se relaciona día a día.

12. Diligenciar y mantener al día los documentos y formatos que tiene a cargo.

13. Su ausencia al Jardín Infantil requiere el reporte inmediato con la incapacidad respectiva.

Para dar inicio con el protocolo de resolución de conflictos se explica que el objetivo principal del tema: implementar acciones y medidas necesarias para disminuir y afrontar los conflictos y las controversias que se puedan presentar al interior de la institución con el talento humano que labora.

Inicialmente la responsable del servicio informa que la comunicación y el respeto es el eje principal en la solución de conflictos y controversias que se puedan presentar al interior de la fundación FER jardín Las Flores ya que al establecer un ambiente comunicativo se

Powered by CamScanner

reduce el nivel de ruido, las relaciones Inter personales que se desarrollan sobre rumores y suposiciones y un ambiente de incertidumbre que bloquea todo intento de comunicación.

Luego se informa que los conflictos se clasifican:

SITUACIONES TIPO I: conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima laboral y en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud. **SITUACIONES TIPO II:** todas aquellas situaciones que se presentan de manera repetida o sistemática y que causan daños al cuerpo y la salud sin general incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.

Posteriormente **PARA EL RECONOCIMIENTO DE UN CONFLICTO se debe:** a. Exprese su visión acerca del conflicto. b. Tenga en cuenta que se debe enfocar en un problema no en una persona en particular. c. Reconozca las ventajas de resolver el conflicto. d. Reconozca la participación de las diferentes partes en el conflicto. e. Tenga en cuenta que existen diferencias individuales en cada uno de los partes que hacen ver los hechos de manera diferente.

PARA ENTENDER LA POSICIÓN DEL OTRO: a. Permita que la otra persona exponga su punto de vista. b. Dígale a la otra persona en sus propias palabras lo que entendió. c. Asegúrese que lo que entendió era lo que la otra persona quería expresar. d. Determine si el problema es real o si tuvo un mal entendido. e. Analiza el problema teniendo en cuenta los diferentes intereses de las partes.

AL DISCUTIR EL PROBLEMA Y LAS POSIBLES SOLUCIONES: a. Evalúen las consecuencias reales de cada uno de las posibles soluciones para cada una de las partes involucradas. b. Traté de clasificar cada solución de acuerdo a las diferentes consecuencias. c. Tenga en cuenta el punto de vista del otro sobre cada una de las posibles soluciones d. Califique las diferentes alternativas de acuerdo a las consecuencias positivas y negativas

AL ELEGIR LA SOLUCIÓN: a. Determine conjuntamente con la otra parte cuál es la solución más conveniente para los dos. b. Asegúrese que ambas partes se sientan satisfechas con la solución. c. establezca un plan conjunto entre las partes para llevar a cabo la solución escogida estableciendo derechos y deberes de cada una. d. Evalúe la real ejecución del plan establecido y las consecuencias que ha tenido a llevar a cabo la solución

Powered by CamScanner

elegida. Ya para finalizar la responsable del servicio reitera la importancia del trabajo en equipo y el compromiso con la fundación (Jardín infantil cofinanciado Las Flores).

En constancia de lo anterior firman:

NOMBRES Y APELLIDOS	ROL	FIRMA
Luisa Torres Sandoval	Responsable Del Servicio	Luisa Torres.
Irlis Guzmán Florez	Personal Servicios Generales	Irlis Guzmán

Powered by CamScanner